MEMORIA ANUAL
2022

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

OPERACIONES HOTELERAS

SOSTENIBILIDAD

INNOVACIÓN

SOLUCIONES SENCILLAS
A CUESTIONES IMPORTANTES

ITH
INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO

Thank
you!

AGRADECIMIENTO

Esta Memoria Anual del Instituto Tecnológico Hotelero destaca los proyectos y actividades realizados durante el año 2022. Queremos aprovechar esta oportunidad para agradecer a todo el sector por compartir con nosotros su experiencia, conocimientos y momentos gratificantes.

Damos las gracias a nuestros socios hoteleros por confiar en ITH y en nuestra labor para lograr un sector turístico y hotelero más competitivo.

También agradecemos a nuestros socios proveedores por traernos las soluciones innovadoras de vanguardia y trabajar con nosotros para ayudar al sector en este camino de mejora continua.

A los medios de comunicación les agradecemos por su importante labor y por dar voz a los agentes que colaboran para hacer del sector turístico español líder a nivel mundial.

Agradecemos a las empresas privadas y colaboradores por su apoyo para cumplir con nuestra misión, así como a las entidades públicas y Administración por apoyar la innovación y la sostenibilidad en el sector turístico.

Agradecemos a los miembros de la Junta Directiva por compartir su conocimiento y brindarnos su apoyo continuo.

Por último, pero no menos importante, agradecemos al equipo humano de ITH por su gran trabajo, ilusión y esfuerzo diario, porque sin ellos no sería posible llevar a cabo nuestros proyectos.

¡Gracias!

ÍNDICE

SALUDAS

Rosana Morillo, Secretaria de Estado de Turismo 5

José Luis Zoreda, Vicepresidente ejecutivo de EXCELTUR 6

ES EL MOMENTO DE IMPULSAR LA SOSTENIBILIDAD Y LA INNOVACIÓN 9

Javier García Cuenca, Presidente del Instituto Tecnológico Hotelero

2022: ENTRE LA RECUPERACIÓN Y LA INCERTIDUMBRE 10

Jorge Marichal, Presidente de CEHAT y vicepresidente del ITH

EL ÉXITO DEL SECTOR RADICA EN LAS PERSONAS 11

Ramón Estalella, Secretario general del Instituto Tecnológico Hotelero

REVOLUCIÓN EN CLAVE DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL 12

Álvaro Carrillo de Albornoz, Director general del Instituto Tecnológico Hotelero

DIECIOCHO AÑOS ACERCANDO LA INNOVACIÓN, LA TECNOLOGÍA Y LA SOSTENIBILIDAD AL SECTOR HOTELERO 13

ÁREAS ESTRATÉGICAS ITH 19

NOTICIAS CORPORATIVAS 21

TRANSFORMACIÓN DIGITAL 55

OPERACIONES 87

SOSTENIBILIDAD 114

INNOVACIÓN 141

ITH EN LOS MEDIOS 163

QUIÉN ES QUIÉN

Junta Directiva 174

Equipo CEHAT + ITH 182

Socios Colaboradores 183

SOSTENIBILIDAD, INCLUSIÓN Y DIGITALIZACIÓN NO SON UNA OPCIÓN, SON YA UNA **OBLIGACIÓN**

Rosana Morillo,
Secretaria de Estado de Turismo

Hemos comenzado el año con unas cifras y datos que indican que este 2023 será posiblemente, el año de la recuperación plena del Turismo en España. Gran parte de estos datos tan esperanzadores se deben a la fortaleza y resiliencia de nuestra industria turística y al trabajo conjunto que se ha realizado desde todas las administraciones de nuestro país con los agentes sociales, un éxito, como sociedad, del que todos debemos sentirnos orgullosos.

Sin embargo, es necesario seguir pensando a medio y largo plazo para que nuestro modelo tenga un crecimiento sostenido, pero sobre todo sostenible, tanto desde la vertiente medioambiental, como desde la socioeconómica y la territorial. Para ello el Gobierno de España, a través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, decidió destinar 3.400 millones a la transformación y modernización del sector turístico español. Se trata de la mayor inversión y dotación económica que un Gobierno haya realizado nunca en Turismo. Unos fondos que tienen como objetivo fundamental trabajar en la transformación desde una perspectiva integral, incluyendo diferentes ámbitos estratégicos claves como la sostenibilidad y la digitalización de los destinos y productos turísticos, el fomento de la eficiencia energética, la preservación del patrimonio histórico, la puesta en marcha de planes de resiliencia específicos en territorios extrapeninsulares o el impulso a la economía en la España Vaciada. Financiando actuaciones de transformación y mejora del sector turístico, con el foco siempre puesto en la sostenibilidad, la adaptación a las nuevas tecnologías, la diversificación y la desestacionalización.

España es uno de los destinos europeos con mayor biodiversidad y riqueza ambiental, pero también uno de los más expuestos al cambio climático y a los fenómenos atmosféricos extremos que conlleva. Fomentar el respeto al Medio Ambiente y preservarlo a través de políticas concretas es imprescindible para que nuestro país siga siendo uno de los mejores destinos del mundo.

Se abren importantes retos y oportunidades, donde es vital impulsar al sector de una manera más inclusiva y sostenible. Que incidan en propuestas de transformación del modelo productivo y la mejora competitiva de nuestros destinos y empresas para afrontar el futuro, lo sabe bien el ITH, un actor relevante en estas transformaciones promoviendo la innovación y la mejora competitiva de las empresas vinculadas a la industria hotelera, para así seguir generando riqueza, empleo de calidad, conservar y proteger los recursos del territorio y seguir siendo un referente mundial y que la Marca España siga siendo sinónimo de desarrollo, de calidad y de excelencia en el turismo .

POR EL TURISMO MÁS COMPETITIVO, SOSTENIBLE Y DESEABLE PARA LA CIUDADANÍA LOCAL: **TRANSFORMACIÓN INTELIGENTE.**

José Luis Zoreda,
Vicepresidente ejecutivo,
EXCELTUR

España ha sido favorecida con un amplio abanico de condiciones y recursos turísticos, de partida, que han permitido entre otros, un destacada oferta de turismo de sol y playa, gastronómico, o cultural; que junto a una extraordinaria dotación de infraestructuras de transporte y de equipamientos para reuniones y congresos, nos ha facilitado, el ser un sector económico clave y con una aportación al PIB crucial, para la generación de empleo, y la mejora del bienestar y la prosperidad socioeconómica de nuestro país.

De hecho, el turismo ha sido el sector que ha contribuido al mayor crecimiento económico de España en los últimos años. Tan solo en este 2022, habremos aportado el 61% del crecimiento de la economía española con una facturación estimada, que superará los 159.000 millones de euros. A pesar de la volatilidad macroeconómica y riesgos geopolíticos actuales, el turismo en España sigue manteniendo su posición como uno de los principales pilares de nuestra economía y del empleo. Asimismo, y aunque la pandemia ha inducido cambios en sus hábitos y preferencias, sigue siendo una prioridad esencial en las alternativas de consumo, de los españoles y extranjeros que nos visitan.

Hace ya 18 años, nacía el Instituto Tecnológico Hotelero bajo la acertada visión y objetivo de impulsar la innovación continua, en aras de lograr un sector cada día más competitivo y sostenible que entre otros, afianzase nuestro liderazgo turístico internacional. De ahí que en ese sentido, y dada la creciente y feroz competencia global, España no se puede quedar atrás, aunque tenga ventajas competitivas, en clave geopolítica y de seguridad.

Es por ello, por lo que garantizar nuevos ciclos de crecimiento turístico sostenible y sostenido, requiere el asumir y reforzar las políticas e iniciativas tecnológicas de carácter más innovador y disruptivo. Así facilitaremos poder abordar los dos principales retos competitivos: promover la gestión público-privada más comprometida que eleve el valor añadido de nuestra oferta y atraiga aquella demanda, socioeconómicamente más rentable y deseable a nivel local. Todo ello, respetando el entorno y las identidades diferenciales de los destinos, con la mejor integración de todas sus cadenas de valor, que deben brindar experiencias memorables a los turistas, con la mejor acogida ciudadana.

Cabe por ello destacar, que el ITH no ha cesado todos estos años en buscar las mejores soluciones tecnológicas en esta dirección, procurando acompañar al sector turístico español en todas las transformaciones que tanto la sociedad como el sector demandan: Transformación ~~digital~~ + Inteligencia ~~Artificial~~= Transformación Inteligente.

Este enfoque innovador, que viene demostrando el ITH desde sus inicios, es clave para garantizar la rápida evolución del conjunto de actores turísticos, y poder integrar unos destinos más sostenibles con unas instalaciones y equipamientos más digitalizados: en síntesis, la oferta más atractiva para los visitantes con mayor derrama y más empática con las aspiraciones de sus visitantes. Visión y retos que compartimos en EXCELTUR, deseándole el mayor éxito futuro a una institución clave para España, como es el ITH.

JUNTA DIRECTIVA

ES EL MOMENTO DE IMPULSAR **LA SOSTENIBILIDAD Y LA INNOVACIÓN**

Durante el año 2022 España ha recibido más de 71,6 millones de turistas internacionales, un 129% más que el año anterior. Estos turistas realizaron un gasto total de 87.061 millones de euros, según datos del INE. Esto significa que estamos acercándonos rápidamente a cifras prepandemia, incluso mejorando la rentabilidad en el sector turístico.

Javier García Cuenca,
Presidente, Instituto Tecnológico Hotelero

Según señala Exceltur, el sector turístico ha aportado el 61% del crecimiento de la economía española en el año 2022. Nos situamos, por lo tanto, en una posición en la que nuestra actividad afecta en gran medida a la sociedad, es por ello por lo que, hoy en día, la sostenibilidad debe centrar nuestro camino, buscando el impacto positivo en los territorios y maximizando los beneficios económicos, sociales y medioambientales.

El sector turístico redunda gran optimismo, no obstante, es momento de trabajar en proyectos en el ámbito de la sostenibilidad y la innovación que impulsen la productividad y la cuenta de resultados que este año se ha visto tan aquejada por la situación macroeconómica que afrontamos.

Ya existen medidas de calado, como es la elaboración de la Agenda Nacional de la Estrategia de Turismo Sostenible 2030, la Estrategia Española de Economía Circular y Planes de Acción, así como el uso de energías renovables o la reducción de la huella de carbono, entre otras, donde la colaboración público-privada será determinante para avanzar y en las que el aprovechamiento de los recursos tecnológicos, la innovación e investigación serán clave.

En este sentido, las nuevas tecnologías tienen un papel fundamental en el que apoyarnos. Ejemplo de ello es la robótica y la inteligencia artificial, que nos ayuda a optimizar procesos, mejorar la eficiencia energética o reducir costes, además de ofrecer experiencias y servicios innovadores a nuestros clientes y generar diferenciación con la competencia.

Usemos la tecnología como punto de apoyo para que las personas seamos esa palanca de cambio hacia un sector más sostenible que trabaje para conseguir el impacto positivo con el que podemos contribuir a la sociedad.

2022: NAVEGANDO ENTRE LA **RECUPERACIÓN Y LA INCERTIDUMBRE**

Jorge Marichal,
Presidente CEHAT y
vicepresidente ITH

En 2022, la mayoría de los indicadores turísticos apuntaban a que el sector alojativo se acercaría paulatinamente a los niveles prepandemia alcanzados en 2019. Durante el pasado ejercicio comprobamos cómo la intención de viaje contenida, el sentimiento positivo e interés por viajar a España y la reactivación del turismo internacional -sustentado por una intención de viaje contenida durante los años previos- fueron factores determinantes para que se fuera materializando esta recuperación.

Así, tras navegar durante varios años en plena tempestad, llegaba, por fin, algo de calma. Quedó demostrado que España es un destino muy querido por los viajeros, con una amplia y atractiva oferta turística que permite acoger durante todo el año a cualquier persona que nos visite desde el extranjero o se desplace por nuestro país. Y esto, por supuesto, augura unas buenas perspectivas para 2023.

Sin embargo, no podemos perder de vista que el escenario macroeconómico en el que navegamos es muy complicado. La inflación y el sustancial incremento de los costes están afectando dramáticamente a sectores como el alojativo, muy dependiente tanto de la energía como de la oscilación de precios en alimentación y bebidas. A ello hay que sumar otros factores como las subidas de los tipos de interés y el encarecimiento de las hipotecas que disminuyen la capacidad de compra de las familias. Hemos de permanecer, por tanto, ojo avizor.

Aún así, siempre he sido muy optimista y creo que, a pesar de la incertidumbre, debemos seguir remando con la misma pasión y las mismas ganas, intentando contar siempre con la mejor tripulación. En la Confederación Española de Hoteles, tenemos el privilegio de trabajar mano a mano desde hace 18 años con el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) – el brazo tecnológico armado de CEHAT-, que realiza una magnífica labor ofreciendo “soluciones sencillas a cuestiones importantes” y sumando al sector muchos años de experiencia en temas fundamentales como la digitalización, la sostenibilidad, la optimización de la experiencia del cliente o la innovación, entre otros.

Por ello, seguiremos aunando esfuerzos, conocimiento, dedicación e ilusión para mantener este sector a flote y alcanzar de nuevo, por fin, la velocidad de crucero.

EL ÉXITO DEL SECTOR RADICA EN LAS **PERSONAS**

Ramón Estalella,
Secretario general,
Instituto Tecnológico Hotelero

A pesar del gran avance tecnológico y la introducción de soluciones basadas en inteligencia artificial y automatización que se ha producido en los últimos años en el sector turístico, el gran valor de las personas es fundamental e insustituible.

Las personas son esenciales e imprescindibles en la creación de experiencias únicas y memorables para los turistas, además de la enorme capacidad de brindar una atención personalizada y cálida notable, esencial para garantizar el éxito de la industria.

El futuro que tenemos por delante y el atributo principal del lujo de las próximas décadas está en las personas. Es destacable apuntar que en la formación del personal del sector radica la mejora de la competitividad de las empresas vinculadas a la industria hotelera y turística.

El mercado global y competitivo en el que estamos inmersos exige renovarse día a día con el objetivo de que el personal disponga de una capacitación profesional integral que nos mantenga líderes a nivel mundial.

Debe ser obligación de los agentes que conformamos este sector que la actividad tenga en el centro de su ejercicio el bienestar tanto del personal que impulsa la industria turística como del cliente que la disfruta.

El ingrediente fundamental para el futuro del turismo es, por lo tanto, la capacitación y el valor que los seres humanos aportamos a un sector que se distingue por el contacto entre personas. Nunca habrá ninguna tecnología que iguale a una palabra acogedora o una sonrisa amable.

REVOLUCIÓN EN CLAVE DE **INTELIGENCIA ARTIFICIAL**

Álvaro Carrillo de Albornoz,
Director general,
Instituto Tecnológico Hotelero

El sector turístico ha experimentado una notable revolución tecnológica en los últimos años gracias a la inmersión de la inteligencia artificial, la automatización y la robótica. Estas innovaciones tecnológicas han ayudado al sector a mejorar la experiencia del cliente, aumentar la eficiencia y eficacia y a reducir costes en la gestión diaria. En la actualidad son herramientas imprescindibles para el turismo.

Es evidente que la inteligencia artificial es muy útil para las empresas turísticas. Éstas pueden utilizarla para analizar grandes cantidades de datos y obtener información valiosa sobre el comportamiento de los clientes; de esta forma se puede conocer los gustos y preferencias de un huésped y ofrecerle opciones personalizadas para su próximo viaje o durante su estancia, por ejemplo.

Y, cuando todavía estamos avanzando en este sentido, irrumpe ChatGPT en este año 2022, y parece que ha llegado para cambiar muchas cosas... ¿se llegará a implantar en nuestras rutinas diarias? ¿incluso la forma en que las personas organizamos un viaje? Lo que es seguro es que ya está cambiando nuestros hábitos en la búsqueda de información, aunque le queda mucho por evolucionar.

Las herramientas de inteligencia artificial aplicada, como ChatGPT son potencialmente herramientas muy útiles para el sector. Su uso es muy amplio y puede tener múltiples aplicaciones gracias a su capacidad de procesar lenguaje natural y generar respuestas coherentes, mejorando la experiencia del cliente, pero tiene todavía una carencia importante en nuestro sector y es que las respuestas que ofrece son generalistas y estándares...de momento, ¿llegará a conocer nuestros gustos personales para ofrecer servicios personalizados? Ahí encontraremos el valioso punto diferenciador de su aportación.

Por su parte, el uso de la automatización de procesos y la robótica también está revolucionando al sector turístico. Debe ser empleada para ayudar al personal y liberarle de tareas que carezcan de valor añadido, realización de tareas repetitivas y tediosas, para dar información a los huéspedes o para cargar con material pesado, por ejemplo.

No obstante, a pesar de los numerosos beneficios que estas soluciones tecnológicas ofrecen, es fundamental destacar que es necesario encontrar el equilibrio entre la tecnología y el contacto humano para brindar una experiencia que busque la excelencia. El toque humano es el elemento indispensable para generar valor diferencial en un sector como es el turístico.

DATOS **ITH**

DIECIOCHO AÑOS **ACERCANDO LA INNOVACIÓN, LA TECNOLOGÍA Y LA SOSTENIBILIDAD** AL SECTOR HOTELERO

ITH es un centro de innovación y conocimiento para el sector hotelero que tiene como objetivo hacerlo más competitivo, rentable y sostenible mediante la incorporación de innovación y tecnología.

Fundada en 2004, ITH es una asociación privada sin ánimo de lucro, con sede en Madrid y de ámbito nacional; adscrita a la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT).

¿QUÉ HACE ITH?

- **Promueve** la innovación en el sector para aumentar su competitividad.
- **Realiza** proyectos innovadores para introducir la tecnología en el sector.
- **Comunica**, ofreciendo visibilidad y notoriedad a las iniciativas de sus socios.
- **Conecta** a sus socios con potenciales colaboradores.
- **Divulga** conocimiento e información sobre el sector a través de jornadas, informes, etc...

ÁREAS ESTRATÉGICAS	EN 2022	
TRANSFORMACIÓN DIGITAL	**6** EVENTOS Y JORNADAS	**5** PROYECTOS
OPERACIONES	**6** EVENTOS Y JORNADAS	**2** PROYECTOS
SOSTENIBILIDAD	**12** EVENTOS Y JORNADAS	**5** PROYECTOS
INNOVACIÓN	**35** EVENTOS Y JORNADAS	**13** PROYECTOS

ITH EN CIFRAS

MÁS DE
250
PROYECTOS INNOVADORES

MÁS DE
50
ESTUDIOS REALIZADOS EN COLABORACIÓN CON EMPRESAS DEL SECTOR

MÁS DE
1.000
JORNADAS PROPIAS Y PRESENCIA EN MÁS DE **1200** EVENTOS **NACIONALES E INTERNACIONALES**

PROYECTOS INTERNACIONALES

- **HOTREC Hospitality Europe:** Fundada hace casi cuatro décadas, HOTREC es la asociación europea que representa a hoteles, restaurantes, bares y cafés y establecimientos similares en la UE. Engloba a 45 asociaciones nacionales en 33 países y es la voz de la industria de la hostelería en Europa. HOTREC representa así a 1,7 millones de empresas, fundamentalmente pymes, generando 9,5 millones de empleos (el 4,4% del total del empleo en Europa). La presencia de España en este órgano europeo es fundamental para asegurar el permanente diálogo con los Estados miembros y participar en el desarrollo de la legislación europea y su trasposición nacional.

- **Pantour:** El proyecto NTG (Next Tourism Generation) es la primera alianza europea para mejorar la relación de colaboración productiva entre la educación y el sector que ha evolucionado y se encuentra en una segunda fase denominada Pantour. El objetivo es buscar la brecha entre las habilidades requeridas por el sector y la oferta formativa que ofrecen las entidades educativas. La Alianza proporcionará a los empleados, empleadores, empresarios, docentes, formadores y estudiantes un conjunto de módulos en habilidades digitales, ecológicas y sociales.

- **BID. Caribbean Industrial Research Institute (CARIRI):** El objetivo es la realización de auditorías tecnológicas y servicio de consultoría en empresas turísticas del Caribe, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo.

- **Colaboración con la Asociación Hotelera y Turística de Colombia - COTELCO:** La Asociación Hotelera y Turística de Colombia es un gremio federado con amplia trayectoria, reconocimiento y presencia nacional que representa y apoya los intereses del sector hotelero y turístico colombiano fortaleciendo su competitividad y productividad mediante la prestación de servicios que permitan dar respuesta a las necesidades del turismo en general. COTELCO cuenta con un equipo de colaboradores altamente cualificado que trabaja con ética, disciplina y respeto que le permite a la Asociación tener un compromiso indeclinable con la sociedad, el medio ambiente, la economía y el desarrollo tecnológico.

- **Colaboración con la Federación Empresarial Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA):** Desde 1941, la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina representa a toda la actividad del país. Su objetivo es defender los intereses del sector y colaborar en el desarrollo de la hotelería, la gastronomía y el turismo. La entidad agrupa a más de 84.000 empresas, nucleadas en sus filiales. Son 17.000 establecimientos hoteleros y 67.000 gastronómicos. La actividad genera más de 650.000 puestos de trabajo.

GRANDES PROYECTOS NACIONALES

- **Thinktur:** ITH forma parte como referente sectorial en Innovación y Nuevas Tecnologías a nivel nacional en el lanzamiento de la Plataforma Digital de Turismo puesta en marcha por la Comisión Europea y financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación. ITH coordina los grupos de trabajo de Thinktur.

- **La Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa:** ITH gestiona la secretaría técnica de la AMT. Esta alianza es una entidad nacional compuesta por 8 municipios turísticos pioneros en el segmento de sol y playa, que son Adeje, Arona, Benidorm, Calvià, Lloret de Mar, Salou, San Bartolomé de Tirajana y Torremolinos. Entre sus objetivos podemos destacar: la promoción y desarrollo de nuevos conocimientos orientados a los destinos; fomentar la investigación y el uso de nuevas tecnologías; desarrollar proyectos comunes para captar fondos supramunicipales; promover la cooperación entre las administraciones, empresas y agentes del sector; posibilitar la integración en entes similares de ámbito nacional e internacional; potenciar estrategias colectivas para aumentar la competitividad; y, desarrollar sinergias y estrategias conjuntas de innovación urbana.

- **Asesoría personalizada en la compra de energía.** Proyecto dirigido a incentivar una reducción significativa de la factura de compra de electricidad y gas en los hoteles españoles. El objetivo es ofrecer servicios y soluciones personalizadas para la optimización del consumo y gasto energético de los hoteles, a través de un software de gestión energética innovador, con tecnologías Big Data Analytics, Machine Learning, Data Mining y redes neuronales, que almacena y actualiza diariamente una enorme capacidad de datos, capaz de gestionar una gran cantidad de suministro, detectando las mejores ofertas de los mercados de la energía, el momento adecuado de la compra, predicción del mercado eléctrico a medio y largo plazo, control de las facturas de electricidad y gas, entre otros servicios, convirtiéndose en un apoyo vital en la decisión de las estrategias a seguir para la obtención de los mejores resultados.

- **"Modelo ITH de Sostenibilidad Turística y Planes de Mejora" – Programa de rehabilitación de hoteles ITHSaveHotel y Test de autoevaluación en sostenibilidad hotelera**, financiado por la Secretaría de Estado de Turismo y desarrollado por ITH, el objetivo es que los hoteles puedan conocer los puntos más relevantes a la hora de trabajar hacia la sostenibilidad, e incluye variables de eficiencia energética, uso del agua, gestión de residuos, sistemas de envolvente térmica, accesibilidad, política y RSC, etc. A través del programa ITHSaveHotel, se ofrece a todos los hoteles una asesoría técnica y energética integral, en la que podrá contar con una auditoría gratuita de sus instalaciones, que a su vez incluye un plan de mejora energética de su edificio en el que se valorarán las actuaciones necesarias. Dichas actuaciones se priorizarán en función del volumen de inversión y los períodos de amortización correspondientes.

- **Check In Jobs:** Automatización del proceso de selección y gestión del talento. Proyecto de implantación a nivel nacional de una herramienta que automatiza el proceso de búsqueda y selección de perfiles para el sector hotelero, y que permite, mediante algoritmos de IA, afinar en las necesidades y demandas del sector, con segmentaciones geográficas, por categorías, etc.

- **Biontrend:** Aplicación de la inteligencia competitiva al sector hotelero. Proyecto de implantación a nivel nacional de una herramienta de inteligencia competitiva, que permite hacer previsiones de demanda de una manera mucho más acertada, basada en los datos reales de los hoteles que comparten información relativa a reservas, mercados, canales, segmentación de cliente, etc, mediante la interconexión de su PMS. Enfocado especialmente en PyMES hoteleras.

- **Grupo de compra colectiva: ciberpólizas de seguros para hoteles y alojamientos turísticos:** ITH y GARCÍA ALAMÁN han creado un grupo de compra colectiva abierto para el sector hotelero con el objetivo de generar una solución aseguradora que proteja a los establecimientos turísticos en su entorno digital. A este colectivo se pueden sumar cadenas hoteleras, hoteles independientes, apartoteles, hostales, alojamientos rurales y campings. Cuanto mayor sea el grupo, mejores condiciones obtendrán los establecimientos de cara a su ciberpóliza de seguro.

- **Norma UNE para impulsar normas vinculadas con el turismo inteligente:** SEGITTUR y la Asociación Española de Nor-

malización, UNE, han suscrito un acuerdo de colaboración para fomentar la normalización del sector turístico, especialmente en el ámbito del turismo inteligente. El acuerdo es un elemento tractor para mantener una posición de liderazgo de España en materia turística. La actualización de la Norma UNE 178504, liderada por el Instituto Tecnológico Hotelero, contribuye a la digitalización de los hoteles e incrementa su conectividad.

- **Asesoría y consultoría a nivel nacional y autonómico del despliegue de los Fondos Next Generation y el componente 14:** Desde ITH se trabaja en distintas propuestas para aumentar la competitividad del sector en el ámbito de la sostenibilidad y la transformación digital.

FERIAS NACIONALES E INTERNACIONALES:

A nivel internacional ITH está presente en ferias tales como:

- **Hotelga** en Argentina: Con una trayectoria de 17 años, Hotelga es el encuentro de negocios indispensable para quienes gestionan establecimientos hoteleros y gastronómicos, en búsqueda de productos, servicios y novedades del sector para tomar decisiones respecto a sus futuras compras e inversiones. Sus objetivos son claros: modernizar instalaciones, renovar equipamiento, adecuar sistemas y perfeccionar la gestión de sus empresas con las mejores propuestas.

- **Observatorio de Turismo de las Azores:** El observatorio de turismo de las Azores (OTA), la Universidad de las Azores, y el Centro para Estudios Sociales (CES) de la Universidad de Coímbra (UC), junto con la Guangzhou International Sister Cities University Alliance (GISU), organizan la conferencia internacional "Turismo creativo, desarrollo regenerativo, y la resiliencia del destino". Gestionado dentro del proyecto CREATOUR Azores, se celebra en Ribeira Grande, la isla São Miguel, Azores.

- Se han puesto en marcha colaboraciones con entidades turísticas en Chile, Colombia y Argentina, con el propósito de establecer sinergias, transferencia de conocimiento y tecnología, y cooperación empresarial entre los países.

ITH EN CIFRAS

MÁS DE
35.000
ASISTENTES A JORNADAS Y EVENTOS PROPIOS DE ITH

MÁS DE
8.000
PROFESIONALES INSCRITOS EN **LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE ITH**

MÁS DE
20M
DE EUROS DESTINADOS A PROMOVER LA INNOVACIÓN TURÍSTICA EN ESPAÑA

A nivel nacional ITH está presente en ferias como:

- **FITURTECHY**, que ITH organiza desde hace 15 años, en colaboración con FITUR, el foro de referencia en materia de innovación, sostenibilidad y tecnología aplicada al turismo. Cuatro foros independientes sobre negocios, destino, sostenibilidad y tendencias de futuro, y el showroom techYhotel "Hotel del futuro", donde experimentar con el uso e implementación de las nuevas tecnologías en este entorno, configuran el contenido de esta sección de FITUR.

- **HOSTELCO** en el que ITH ha participado por primera vez este año 2022. Hostelco, -organizado por Fira de Barcelona y la Federación Española de Asociaciones de Fabricantes de Maquinaria para Hostelería, Colectividades e Industrias Afines (FELAC)- se llevó a cabo en el recinto de Gran Vía, de forma conjunta con el salón Alimentaria. De este modo, ambos salones volvieron a constituir una gran plataforma sectorial presentando la más completa oferta de soluciones y productos de equipamiento, maquinaria, menaje, interiorismo, tecnología, alimentación y gastronomía. Hostelco 2022 apostó, además, por una nueva distribución del espacio expositivo y, en este marco, creó un nuevo espacio denominado "Atmosphere" que acogió Hostelco Live Arena, y Hostelco Live Hotel.

- **Salón H&T:** Salón de Innovación en Hostelería que se celebra en el Palacio de Ferias y Congresos de Málaga (FYCMA) y está organizado por el recinto malagueño.

- **Salón Piscina & Wellness:** La feria que reúne en un mismo espacio al sector de la piscina de uso residencial, de uso público, el wellness y outdoor. Cuenta con la colaboración de ASOFAP, la Asociación Española de Profesionales del Sector de Piscinas.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

6 PROYECTOS, concluidos o en ejecución sobre blockchain, diseño de una herramienta de autodiagnóstico, geolocalización, conectividad, medición del grado de digitalización de los hoteles en España, medición de la reputación online hotelera y la satisfacción del cliente, oferta complementaria y análisis de hábitos de consumo del viajero tecnológico, marketing turístico, email marketing, uso de las redes sociales para la gestión hotelera, integración de nuevas tecnologías a través de un prototipo de habitación de hotel conectada, sostenible y eficiente, etc.

- DISPOSITIVOS Y HARDWARE
- IOT
- DOMÓTICA
- SOFTWARE
- DATA INTELLIGENCE

SOSTENIBILIDAD

5 PROYECTOS realizados mediante la implantación de soluciones tecnológicas dirigidas al ahorro de energía y puesta en marcha de herramientas y proyectos piloto que sirven de apoyo al hotelero para planificar dichas inversiones, tanto en el ámbito de la gestión energética y el desperdicio alimentario como en el área de la sostenibilidad.

- GESTIÓN ENERGÉTICA
- CRECIMIENTO SOSTENIBLE
- AHORRO EMISIONES
- ENERGÍAS RENOVABLES
- CONCIENCIACIÓN AMBIENTAL
- DESPERDICIO ALIMENTARIO

ÁREAS ESTRATÉGICAS **ITH**

OPERACIONES

2 PROYECTOS, concluidos o en desarrollo sobre robotización de procesos, modelos predictivos a través de inteligencia artificial, gestión especializada de instalaciones y servicios, monitorización y control de consumos, atención al cliente, gestión operativa, restauración, nuevos modelos de gestión, optimización de procesos de limpieza y mantenimiento, etc.

- TRANSFORMACIÓN DIGITAL
- DISTRIBUCIÓN
- PROCESOS
- COMERCIALIZACIÓN
- MARKETING
- ESPACIOS INTELIGENTES
- GESTIÓN DE ACTIVOS
- ESTRATEGIA

INNOVACIÓN

13 PROYECTOS ejecutados o en desarrollo a nivel nacional y europeo sobre la transformación digital del sector hotelero, la gestión de la innovación, la puesta en marcha de destinos turísticos inteligentes, la inteligencia turística, el desarrollo de nuevos productos y servicios innovadores, implantación y uso de biometría en hoteles, la ciberseguridad, la innovación abierta y colaborativa, la búsqueda de talento y la promoción del emprendimiento, etc.

- I+D+I
- EMPRENDIMIENTO
- INTELIGENCIA TURÍSTICA
- FORMACIÓN
- BIOMETRÍA
- NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

NOTICIAS CORPORATIVAS

FITURTECHY 2022: Regreso al Futuro

Organizado conjuntamente por FITUR y el Instituto Tecnológico Hotelero, FITURTECHY 2022 brindó una visión innovadora en una coyuntura de cambio para el sector turístico.

Cuatro foros independientes sobre negocios, destino, sostenibilidad y tendencias de futuro, y el showroom techYhotel "Hotel del futuro", donde experimentar con el uso e implementación de las nuevas tecnologías en este entorno, configuraron el contenido de esta sección de FITUR.

Bajo el lema "Regreso al futuro" se presentó los días 19, 20 y 21 de enero, FITURTECHY 2022, la sección de FITUR dedicada al turismo, la tecnología, la innovación y la sostenibilidad, que situó en el pabellón 10 de IFEMA MADRID, un área dedicada a la difusión del conocimiento y la innovación a través de un amplio programa de contenidos y conferencias técnicas que estuvo inaugurado por **Carme Artigas**, secretaria de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, acompañada de **Jorge Marichal**, presidente de CEHAT y **Javier García Cuenca**, presidente de ITH.

Bajo el lema "Regreso al Futuro", FITURTECHY 2022 presentó las tendencias y los retos actuales en el sector turístico.

Y es que **el sector turístico renace con fuerza**, las previsiones y expectativas de crecimiento son altas, y las personas tienen ganas y necesitan viajar ahora que, gracias al elevado

FITURTECHY en un año tan importante de recuperación para el sector, divide sus temáticas en cuatro foros simultáneos: techYdestino, techYfuturo, techYnegocio y techYsostenibilidad.

nivel de vacunación, tienen la confianza para hacerlo. Volveremos a hacer las mismas cosas de antes, sin embargo, no vamos a reservar igual los viajes; las motivaciones van a ser algo diferentes, y la manera de disfrutar el destino también ha experimentado grandes cambios. Actitudes y rutinas de los turistas, los empresarios y los destinos se ven muy influenciadas por el masivo uso de la tecnología, y por la mayor concienciación frente al cambio climático, y en FITURTECHY 2022 se descubrió cómo será, a través de sus distintas propuestas.

Por un lado, FITURTECHY contó con el Welcome & VIP Area, patrocinada por la entidad financiera Grupo Cooperativo Cajamar. Se trata de una zona común enmarcada entre cuatro foros para dar la bienvenida a los profesionales, en una extensa zona que, así mismo, sirvió como **showroom del "hotel del futuro", techYhotel**. **Reyes Maroto**, ministra de Industria, Comercio y Turismo, visitó este showroom que mostró las tendencias actuales y permitió a los asistentes experimentar con el uso de herramientas y soluciones innovadoras en un entorno de recreación del hotel del futuro.

Foros simultáneos en FITURTECHY

TECHYDESTINO BY AMADEUS

El interés y la necesidad por viajar se ha retomado, los turistas ya están planeando sus próximos viajes, pero ¿seguirán usando los mismos procesos de búsqueda? ¿Serán los requisitos a la hora de escoger un destino los mismos que en tiempos prepandemia? ¿Serán capaces los destinos de llegar a sus potenciales turistas y crear el interés suficiente para que los escojan? Para conocer la respuesta a estas y otras preguntas lo ideal sería viajar al futuro y volver para que los destinos turísticos y sus agentes tomaran las medidas adecuadas, pero ante la falta de una máquina del tiempo, contamos con tecnologías que **nos permiten acercarnos, predecir y adaptarnos a necesidades futuras.**

Este foro, patrocinado por Amadeus por cuarto año consecutivo, se centró en desvelar el comportamiento del turista, cómo se readapta la planificación turística de los destinos y cómo la tecnología favorece el rápido diseño y adaptación de las estrategias de marketing y promoción de los destinos.

Las soluciones de **Amadeus** conectan a los viajeros con los viajes que desean a través de agentes de viajes, motores de búsqueda, turoperadores, aerolíneas, aeropuertos, hoteles, coches y trenes. Desarrolla su tecnología en colaboración con la industria del viaje y aúna un profundo conocimiento de los hábitos de viaje con la capacidad de concebir y desarrollar los sistemas que mejor respondan a las necesidades de sus clientes.

TECHYFUTURO BY AMERICAN EXPRESS

En una ocasión tan especial, en el que el marco principal es “Regreso al Futuro”, el foro techYfuturo, patrocinado por American Express, se posicionó como espacio imprescindible para tratar las distintas innovaciones que vamos a ver en la sociedad y el sector turístico a través de distintos saltos temporales: el futuro más próximo, el regreso más cercano a lo que conocemos pero con las nuevas tecnologías **impulsando el cambio** y la mejora del turismo; un futuro más ambicioso, marcado por las tendencias que marcarán el rumbo de los próximos años, y finalmente, **un futuro pendiente de definir**, en el que las posibilidades se incrementan y donde la tecnología y sobre todo las personas serán el epicentro de lo que está por venir.

American Express es una compañía global de servicios financieros que opera en España desde 1951 y que busca proporcionar a sus titulares acceso a productos, ideas y experiencias que ayuden a construir negocios de éxito.

TECHYNEGOCIO BY ADQUIVER

Hemos tenido que adaptarnos a la fuerza a consecuencia de la realidad que hemos vivido. Una realidad que ya sabemos que puede cambiar sin avisar. Una vez en marcha de nuevo, es el momento de ver desde dónde partimos y cuál es nuestra realidad, para pensar dónde queremos llegar y de esta manera diseñar el camino.

Ese camino no es sencillo. La competitividad de las empresas es cada día más exigente y la única manera de ser más eficientes es apoyándose en la aportación de la tecnología integrada perfectamente en los procesos y en la operativa de los negocios.

En el foro techYnegocio, patrocinado por Adquiver, se habló de cómo la tecnología ayuda a **tomar decisiones de futuro** optimizando los beneficios y amoldando los costes y recursos a esa realidad futura. Una realidad diferente a la vivida y que está en **constante evolución**, en cuanto a comportamiento del cliente, canales de relación y venta, y de cómo evaluar y minimizar los riesgos futuros. Todo ello gracias a la inteligencia artificial, tratamiento de los datos, automatización de procesos, digitalización, robótica, biometría, blockchain, IoT, y otras tecnologías, que no solo nos ayudan y nos facilitan nuestro día a día, sino que también nos permiten llevar una vida más segura facilitando negocios prósperos.

La tecnología nos libera de procesos que no aportan valor a las relaciones sociales. Tenemos una oportunidad para recomenzar. Los datos nos tienen que servir para pensar de qué manera volver. **Digitalización y planificación** estratégica son el eje principal en torno al que girará la innovación, la reinvención y la previsión de un futuro más cierto y con nuevas oportunidades.

AdQuiver es, a la vez, una agencia de Publicidad Digital y una empresa tecnológica con desarrollo MAdTech, que utiliza tecnología Big Data y Analítica Avanzada para la generación de conocimiento e inteligencia en el sector turístico; y, cerrando un círculo virtuoso, activa y potencia las ventas de los canales directos de sus clientes (Hoteles, Aerolíneas, RACs, OTAs, Parques Temáticos, etc).

TECHYSOSTENIBILIDAD BY CAJAMAR

La pandemia aceleró los cambios y en su fase de recuperación, el turismo tiene como desafío principal la promoción de una actividad respetuosa con el medioambiente y la cultura local, preponderando la generación de empleo dentro de la población autóctona del lugar. Si regresamos al futuro nos encontraremos con un turismo nuevo y regenerado, con destinos más dotados de contenido experiencial, que involucran al turista en su conservación.

Las motivaciones y necesidades están en constante evolución y el consumo es cada vez más consciente, apelando a cuestiones sociales y ambientales, es decir un turismo sostenible donde el consumidor demanda de los países y prestadores turísticos que contrata, un fuerte compromiso con el entorno que visita.

En el foro patrocinado por el Grupo Cooperativo Cajamar se estudió cómo cobran sentido dos conceptos que definen la tendencia actual: **Bioturismo** y **Rewilding.**

Por otro lado, la nueva **Ley de Cambio Climático y Transición Energética** empuja a las empresas turísticas a llevar a cabo cambios sustanciales a la hora de fijar sus estrategias y operativas. La **Economía Circular**, la **descarbonización**, la generación de **energía con fuentes renovables**, el **ecodiseño**, todo cobra mayor importancia y conlleva normativas asociadas que empujaran a nuestro sector a convertirse en **el Turismo del Futuro que preservará nuestro presente y restaurará nuestro pasado.**

La **Entidad Financiera Grupo Cooperativo Cajamar** muestra su apoyo al cambio sostenible del sector turístico, aportando financiación, conocimiento empresarial y colaboración con partners que ayudarán a impulsar energías renovables y eficiencia energética en sus negocios y en la tramitación de las ayudas europeas, a través de los fondos europeos Next Generation.

Menorca fue este año **Destino Colaborador** de FITURTECHY y, como tal, tuvo un espacio destacado en esta sección de FITUR dedicada a la innovación y sostenibilidad turística. Declarada Reserva de Biosfera por la UNESCO hace casi 30 años, la isla balear dio a conocer experiencias e iniciativas que se han desarrollado en este campo en los últimos años y los proyectos de futuro orientados a la mejora de la calidad del destino y de la oferta dirigida a los viajeros. Para ello, organizó distintos eventos en formato de ponencias y presentaciones en cada uno de los foros techYnegocio, techYfuturo, techYdestino y techYsostenibilidad que se desarrollaron a cargo de distintas voces y expertos del sector.

Fitur
ITH
AdQuiver
Boost your direct sal
with your Big
Advanced Ar
tics

Fitur
ITH

Fitur
ITH
#techYdestino
amadeus

IFEMA
MADRID
Organizado por:
Fitur
ITH
#techYsostenibilidad
tenibles

S.M. D. FELIPE VI INAUGURA HOSTELCO DESDE EL ESPACIO LIVE HOTEL

Hostelco Live Arena y Hostelco Live Hotel, organizados por el Instituto Tecnológico Hotelero, se celebraron los días 5 y 6 de abril en Fira Barcelona. A lo largo de las jornadas, en el escenario de Hostelco Live Arena, se debatieron cuestiones que afectan de pleno en el sector turístico como es el coste de la energía y a su vez se realizó un análisis de las claves sobre cómo las empresas turísticas pueden beneficiarse de los fondos europeos. El papel de la comunicación, las estrategias de marketing y la personalización centraron las temáticas de la última jornada.

ITH, CEHAT y Hostelco han impulsado en esta feria la difusión del conocimiento, el networking, la dinamización de los negocios con el objetivo de dar mayor impulso y visibilidad al sector.

CEHAT e ITH se encargaron de gestionar y coordinar los espacios **Hostelco Live Arena y Hostelco Live Hotel**. Además, el Instituto y la Confederación, realizaron la coordinación del espacio **Hostelco Live Arena**, donde tuvieron lugar las presentaciones, charlas y ponencias de profesionales y expertos, especializados en diversos ámbitos del *hospitality*.

La primera jornada comenzó con la visita de **Fernando Valdés**, secretario de Estado de Turismo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, junto a **Jorge Marichal,** presidente de CEHAT, y **Ramón Estalella**, secretario general de ITH realizando la inauguración de Hostelco Live Arena.

Fernando Valdés reconoció al público el esfuerzo y la resiliencia del sector ante la situación de estos últimos años, y la perspectiva optimista que está tomando la industria turística. Por otro lado, mencionó el papel clave de los fondos europeos Next Generation como palanca para conseguir hacer frente a los retos que hay y habrá en el sector.

Por su parte, Marichal explicó la importancia de ser cautos debido a la situación en la que nos encontramos. Y aprovechó para resaltar la importancia de la colaboración público-privada con iniciativas como Biontrend y Check In Jobs, presentados por el Instituto Tecnológico Hotelero y la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos.

De la misma manera, Ramón Estalella comentó que "El sector turístico se recupera, las empresas e instituciones deben llevar en el ADN la innovación, la digitalización y la sostenibilidad para continuar siendo competitivas." Introduciendo así las temáticas que se debatieron a lo largo de estas dos jornadas y animando a los asistentes a visitar la "TechRoom to Live In by ITH".

Seguidamente, tuvo lugar la mesa redonda "High Tech – Human Touch" en la que se debatió sobre la evolución de las tecnologías y la relación que tendrán con las personas. El objetivo de la celebración de este debate fue el de entender esta tendencia y cómo afecta o afectará al sector del alojamiento turístico. En el debate participaron:

S.M. D. Felipe VI visitó el espacio Live Hotel y saludó a nuestro director general Álvaro Carrillo de Albornoz.

Fernando Valdés secretario de Estado de Turismo, visitó la TechRoom to Live In by ITH e inauguró el espacio Hostelco Live Arena.

Valdés destacó la labor que está realizando ITH para que los fondos europeos Next Generation sirvan como herramienta para revitalizar el sector turístico.

José Ángel Preciados, consejero delegado de ILUNION Hotels; **José Guillermo Díaz Montañés**, CEO de Artiem Hotels; **Cristina Cabañas**, presidenta de Guitart Hotels; moderada por **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general de ITH.

Carrillo de Albornoz, dirigió el debate hacia cómo la tecnología va a impactar en el futuro dentro del sector turístico, centrándose en cómo afecta al factor humano de las organizaciones.

Todos los ponentes coincidieron en que la tecnología tiene que ayudar a las personas, hay que verlas como el centro, la clave del turismo.

"No se trata de quitar personas, se trata de mejorar la relación que tenemos y potenciar al equipo humano" resaltaba José Ángel Preciados.

Por su parte, José Guillermo Díaz Montañés ofreció tres claves para tener una buena relación con el empleado. "Las claves para que la relación con el empleado sea una fortaleza de la empresa son: sentido de propósito, mirar por la trayectoria profesional del empleado y dar autonomía".

Para finalizar el debate, Cristina Cabañas hizo una observación importante sobre la inteligencia artificial en relación con el cliente: "En todo el proceso en el que estamos en contacto con el cliente, lo importante es obtener los datos relevantes, esto es clave".

Más adelante **Rodrigo Martínez**, *Chief Executive Director* de The Borin Guest, realizó la ponencia sobre los nuevos modelos de negocio turístico, especialmente en lo que se refiere al alojamiento, ya que han ido incorporando distintas propuestas al sector, marcadas por su atención a nuevos segmentos, tendencias sociales e innovaciones tecnológicas.

Después de la ponencia, se celebró la mesa redonda “Distribución turística: cómo afrontar la incertidumbre”. En esta mesa se habló sobre cómo la distribución se enfrenta a un reto complejo, afrontando mucha incertidumbre en las previsiones y canales de venta. La mesa fue moderada por **José María Carbó**; y, contó con la participación de **Natividad Pérez Granados**, *Senior Business Development Manager* de OTA Insight; **Juan Ruano**, *Director of Hospitality Solutions* de Duetto; y **Fernando Ramiro**, *Director Market Management*, Spain & Portugal de Expedia.

Para finalizar la mañana, tuvo lugar el diálogo “Capacitación y personas” donde intercambiaron ideas sobre cómo los persistentes cambios en el entorno han hecho replantear las capacidades que deben tener los profesionales del sector turístico, sociales, digitales y de sostenibilidad, para lograr la rápida adaptación a los cambios continuos en los procesos. En el diálogo participaron **Javier Jiménez**, director y fundador de FORST; **Ramón Adillón**, profesor de UNIR; **Carla Lazo**, *HR Manager* de Hotel Arts Barcelona. El diálogo fue conducido por **Paula Miralles**, coordinadora de ITH Academy.

La tarde dio comienzo con el diálogo “Metaverso y NFT” donde hablaron sobre cómo la mención del Metaverso es cada vez más frecuente, cuestionándose qué significa realmente, y cómo puede el sector turístico aprovechar este nuevo canal de interacción con los clientes. Moderó el debate **Pedro Fernández**, responsable de proyectos de innovación de ITH. Asimismo, participaron: **Rafael de Jorge**, fundador de Growtur; **Melchor Sanz**, CTO de HP; y **Fermín Carmona**, CEO de Hotelverse.

A continuación, tuvo lugar la mesa de debate “Ciberseguridad: amenaza en la sombra”. Los ponentes abordaron este tema debido al aumento del interés de los ciberdelincuentes en los datos del ámbito hotelero, un sector que trabaja con datos muy sensibles. También hablaron sobre cómo hacer frente a esta amenaza, y explicaban que la mejor seguridad es prevenir este tipo de ataques por todas las vías posibles, desde los dispositivos hasta la propia red de internet, así como tener una ciberpóliza para cubrir aquellos casos en los que la seguridad no ha sido suficientemente efectiva.

En este debate, participaron: **Isidro Fernández**, CEO de Bumerania; **Joan Antoni Malonda**, *Tourism Business Developer* de GMV; **Esther Montalvá**, diputada de asuntos digitales del Colegio de Abogados de Madrid; y como moderador, **Xavier García**, director de innovación del Gremi d’Hotels de Barcelona.

Para concluir el día, tuvo lugar la mesa de debate “Intelligence Data Game” donde participaron: **Jorge Núñez**, CEO de AdQuiver; **Víctor Tofan**, *Hotelier & Strategic Sales Executive* de Cloudbeds; **Jaime Sastre**, *Chief Marketing Officer* de Eisi Soft; y **Daniel Just**, *Hospitality Director* de Cerium. La mesa fue moderada por **Beatriz Heras**, responsable de transformación digital y operaciones de ITH.

La Inteligencia Artificial y el uso del Big Data permiten a los hoteleros el acceso a una gran cantidad de información, en este juego de datos el personal de los hoteles, desde dirección, revenue o en la misma recepción, tienen la capacidad de tomar mejores decisiones estratégicas para la prestación de su servicio, concluían los participantes.

La mañana de la segunda jornada comenzaba con **Juan Carlos Sanjuan**, presidente y fundador de Casual Hoteles. Sanjuan explicaba la necesidad de adaptarse al cambio para sobrevivir e hizo hincapié en la formación como clave para llegar al éxito. De la misma manera, dio la visión de marca que busca ser más cercana al cliente y diferenciarse día a día.

A Sanjuan le siguió la mesa redonda “Errores y retos en el diseño de estrategias de **promoción y marketing digital**”, moderada por **Àlex Villeyra**, COO de Mabrian y compuesta por: **Blanca Pérez Sauquillo**, *Global Marketing Manager* en Turespaña; **Leire Bilbao**, directora de Visit Benidorm; y, **Diego Rodríguez**, CEO de Passporter.

Los participantes debatieron sobre la preparación del sector turístico para adentrarse y realizar campañas de promoción y marketing digital en plataformas y espacios online, además conocimos los consejos y experiencias en el diseño de estrategias y contenidos en estos medios.

Los turistas buscan experiencias únicas, diferentes, en las que reciban un servicio a medida durante toda su estancia en el alojamiento y en el destino; adaptadas a los diferentes perfiles de clientes, anticipándonos incluso a sus necesidades, y haciendo de la innovación y la tecnología el mejor aliado para ello. **Mercedes López**, *Sales & Business Development Director* de IZO España nos explicó si son la ***hiperpersonalización*** y las *hiperexperiencias* conceptos que están ya integrados en las estrategias de las empresas turísticas.

Grandes profesionales de la comunicación participaron en la mesa debate "La **comunicación como elemento clave para la recuperación del turismo**", en la que contamos con **Vivi Hinojosa**, periodista en Hosteltur; **Juan Daniel Núñez,** editor y fundador de Smart Travel News; **David Val**, coordinador de TecnoHotel; y, **Josep María Palau**, periodista y fundador de la Agencia Inmedia, profesor en el MBA de la Organización Mundial del Turismo (UOC) y colaborador en La Vanguardia; moderados por **Laura Malone**, *Senior Manager Corporate Communication* en RIU Hotels & Resorts.

En la mesa se trató el papel de los medios de comunicación y de la gestión de la comunicación postpandemia. Además, intercambiaron sus opiniones respecto a la comunicación entre los medios y las empresas y entidades. Asimismo, pusieron ejemplos de casos de éxito y de buenas prácticas.

La mañana finalizó con el diálogo sobre **Fondos Europeos** y sobre cómo pueden las empresas turísticas beneficiarse de éstos y realizaron un pequeño análisis de las claves de esta subvención europea. Para ello contamos con **Álvaro Carrillo de Albornoz** y **Juan Jesús García**, *Director Industry Affairs* EMEA en Amadeus IT Group.

La evolución al alza del **mercado de electricidad y gas** está causando numerosos quebraderos de cabeza al sector turístico. En muchos casos el coste energético está comprometiendo la supervivencia de algunos negocios y los empresarios necesitan información y alternativas para tomar decisiones que permitan recortar este gasto. Para hablar de todo ello, **Juan de Dios Díaz**,

responsable de desarrollo de negocio en IGEX Energía dió comienzo a la tarde.

La nueva Ley de Cambio Climático y Transición Energética empuja a las empresas turísticas a llevar a cabo cambios sustanciales a la hora de fijar sus estrategias y operativas. **La Economía Circular**, la **descarbonización**, la generación de energía con fuentes renovables, el ecodiseño, todo cobra mayor importancia y conlleva normativas asociadas a las que nuestro sector deberá adaptarse. Moderados por **Joan Fontrodona**, director del departamento de Ética Empresarial de IESE Business School pudimos escuchar cómo afrontar estos nuevos retos desde el sector. Fontrodona estuvo acompañado por **Pili Malagarriga**, directora y cofundadora de Segundo Mundo RRSC; **Sara Rodríguez**, directora general del Hotel Iberostar Selection Paseo de Gracia; **Iñaki Segurado**, vicepresidente de la Fundació Trinijove; y, **Enrique Escofet**, director general del Hotel Intercontinental Barcelona.

La última mesa debate de la jornada llevaba por título "**Compraventa de activos hoteleros**". La incursión de los inversores en el sector hotelero, la revalorización y el reposicionamiento de los activos turísticos, la gestión fiscal del inmueble hotelero, el valor de la especialización, valoración de negocios y activos inmobiliarios para el sector hotelero fueron los temas que trataron en la mesa. Moderados por **Bruno Hallé**, P*artner Co-Head of Hospitality* Spain en Cushman & Wakefield, y compuesta por **David Paramio**, director de consultoría MRICS en Tinsa; **Ramón Garayar**, consejero delegado en GAT; **Fernando Díez**, director de grandes cuentas en Impuestalia; y, **Ana Blasco**, Hotels & Tourism en CaixaBank. **Álvaro Carrillo de Albornoz** estuvo acompañado por **Santiago García Nieto**, presidente de ConfeCat en la clausura del espacio Live Arena.

Puedes ver el **gemelo digital de la "TechRoom to live in by ITH"** en este enlace: **https://my.matterport.com/show/?m=C-ZHSQwpw9ww**

TECHROOM TO LIVE IN BY ITH

En **Hostelco Live Hotel,** el espacio que el salón dedica a la recreación de las diferentes estancias de un hotel, el Instituto Tecnológico Hotelero y la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos presentaron en su última edición la habitación "**Techroom to live in by ITH**" equipada con las soluciones tecnológicas de última generación que integran sistemas de IoT, inteligencia artificial, digitalización, robótica y conectividad conjugados con diseño y confort.

CHECK·IN JOBS, LA BOLSA DE TALENTO DEL SECTOR HOTELERO QUE DA LA VUELTA A LA BÚSQUEDA TRADICIONAL DE EMPLEO

En Check·In Jobs son los empleadores quienes invitan a los candidatos a participar en sus procesos de selección buscando el mejor *match* entre ambos.

La Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos y el Instituto Tecnológico Hotelero han creado **Check·In Jobs**, la bolsa de empleo y talento del sector hotelero a nivel estatal que permite conectar a empleadores y candidatos en un único lugar en cuestión de segundos.

Check·In Jobs hace uso de la tecnología de beWanted para generar un *talent pool*, es decir, una bolsa de empleo y talento digital donde son los empleadores quienes invitan a participar a los candidatos en sus procesos. A través de esta iniciativa, se da la vuelta a la idea tradicional de búsqueda de empleo para ofrecer a los alojamientos turísticos españoles y a los candidatos una solución tecnológica acorde a sus necesidades. BeWanted ya utiliza esta tecnología en diferentes sectores y grandes empresas y, gracias a ello, miles de personas han conseguido puestos de trabajo acordes a su experiencia.

Check·In Jobs surge a partir de la **apuesta por la tecnología e innovación en el empleo hotelero** de CEHAT e ITH. La plataforma utiliza *machine learning* para indexar y hacer **el mejor *match* entre los intereses de los candidatos y los empleadores**, gracias al algoritmo de beWanted, propietario de evaluación y ponderación de perfiles (JobRank), y a sus filtros adaptables a todos los sectores (Sentinel). De esta forma, los criterios de búsqueda de la herramienta de beWanted permiten a las empresas acceder directamente a las personas que están buscando y obtener perfiles que encajen con sus criterios de búsqueda al instante.

Una única bolsa de trabajo en España especializada en hostelería.

EL SECTOR ALOJATIVO AYUDA A LOS UCRANIANOS A ENCONTRAR EMPLEO EN ESPAÑA

Con el objetivo de ayudar a la población ucraniana a encontrar empleo en España y aliviar de algún modo la situación de emergencia humanitaria que están atravesando, **CEHAT**, **ITH** y **beWanted** ponen a disposición de los refugiados la plataforma Check In Jobs.

Para ello, CEHAT, que representa a más de 16.000 establecimientos con un total de 1.800.000 plazas, une fuerzas con la tecnología de beWanted y el conocimiento y recursos del Instituto Tecnológico Hotelero, desarrollando una **página de bienvenida en ucraniano** a la plataforma. A través de esta web, los candidatos podrán registrarse de forma sencilla y comenzar a recibir ofertas de empleo dentro del ámbito turístico.

La patronal hotelera, ITH y beWanted canalizan así la **solidaridad del sector alojativo** español mediante el uso de inteligencia artificial, para posibilitar que los desplazados encuentren un empleo en España y puedan comenzar una nueva vida.

"El turismo son, en gran medida, sus trabajadores y estamos en continua búsqueda de personas comprometidas y motivadas que formen parte de nuestros equipos. El pueblo ucraniano ha demostrado con creces su unión, resistencia y compromiso. Con el estallido del conflicto, los hoteleros comenzamos a movilizarnos para poner camas a disposición de los desplazados por la guerra. Queremos seguir apoyando a los damnificados por la guerra en estos tiempos difíciles, por lo que damos un paso más acercándoles la oferta de empleo del sector hotelero español, pues muchos de los que vienen tienen la intención de integrarse en nuestra sociedad aportando su conocimiento y contribuyendo al reto de la mejora continua del sector turístico", señala **Jorge Marichal**, presidente de CEHAT.

Desarrolla tu **carrera** en hostelería

Check·in JOBS

La patronal subraya además que los alojamientos turísticos ofrecen en España una amplia variedad de puestos de empleo que pueden **dar cabida a profesionales de diversa índole y nivel de formación**, por lo que supone una gran oportunidad para hacer frente a este momento de crisis.

El **registro en la plataforma** puede realizarse a través de esta *landing* en ucraniano: https://bewanted.com/landings/check-in-job-candidates-ucrania.uc

TURISME COMUNITAT VALENCIANA APUESTA POR LA PLATAFORMA DE TALENTO DEL SECTOR TURÍSTICO CHECK IN JOBS

Turisme Comunitat Valenciana ha apostado por la tecnología de Check In Jobs para generar **una herramienta de gestión de empleo y talento.** La iniciativa de Check In Jobs Comunitat Valenciana está financiado por Turisme Comunitat Valenciana.

En este sentido, los CDTs de la Comunitat Valenciana posibilitan la profesionalización y la mejora de los servicios turísticos y de las empresas a través de la formación y la innovación, permitiendo, de este modo, la mejora de las condiciones de vida y el bienestar de la población local y generando riqueza.

El secretario autonómico de Turisme, **Francesc Colomer**, ha explicado que «la cuarta revolución industrial con la robotización y la inteligencia artificial avanza deprisa, y está cambiando el mapa de las profesiones del sector turístico". Por ello, ha abogado por "trabajar con capacidad de avanzarnos a estos cambios".

En este sentido, ha remarcado que desde Turisme apuestan por "crear entornos de reputación donde el talento, la tecnología y la tolerancia sean la base", y ha explicado que esta plataforma de empleo es una de las acciones que desarrolla Turisme CV para afrontar el reto de la falta de mano de obra y talento tecnológico en hostelería y turismo.

¿CÓMO FUNCIONA? REGISTRARSE ES MUY FÁCIL

1er paso: Completa tu Curriculum Vitae con la mayor información

2do paso: Comparte los archivos que consideres relevantes

3er paso: Describe tus objetivos en la sección de "Otros datos"

4° paso: Mantente atento a tus mensajes dentro de la plataforma y tu correo de registro para recibir ofertas

De este modo, todas aquellas personas que busquen una nueva oportunidad laboral que se inscriban formaran parte de la comunidad más grande de candidatos y empresas empleadores del sector en la Comunidad Valenciana y en España.

ITH INNOVATION SUMMIT: TURISMO, SALVAVIDAS Y MOTOR DE CRECIMIENTO ECONÓMICO

El verano 2022 comenzó con la celebración de la V edición de ITH Innovation Summit, el congreso de referencia e inspiración para el sector turístico y hotelero. La inauguración de esta nueva edición estuvo a cargo de Jorge Marichal, presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos y Javier García Cuenca, presidente del Instituto Tecnológico Hotelero. La celebración tuvo lugar los días 21 y 22 de junio en el Hotel NH Collection Madrid Eurobuilding.

Javier García Cuenca destacó el papel que está tomando el turismo después de la pandemia. “El turismo está dando alegrías a la economía, va a ser el salvavidas otra vez como lo fue en la anterior crisis, 4 de cada 10 empleos se dan en el sector, una cifra muy superior a antes de la pandemia”

“Si algo nos ha permitido llegar hasta aquí, después de estos años duros de pandemia a los que se suma ahora el conflicto en Ucrania, es la capacidad de adaptación del sector alojativo y el empuje y trabajo de las personas

Cientos de asistentes y participantes del sector turístico y hotelero, se reúnen para debatir y compartir conocimiento en ITH Innovation Summit

que dan día a día lo mejor de sí mismos para salir a flote y volver más fortalecidos. En esta tarea, el ITH es una pieza fundamental" comentó **Jorge Marichal**.

SECTOR HOTELERO, EJEMPLO DE RESILIENCIA TURÍSTICA

Tras la inauguración, tuvo lugar la mesa de debate en la que participaron: **Pedro Saura**, presidente de Paradores; **Antonio Catalán**, presidente de AC Hotels by Marriot; **Ramón Aragonés**, CEO de NH Hotel Group; moderados por **Javier García Cuenca**. Durante la mesa se habló sobre la situación actual del sector hotelero y la resiliencia que está demostrando ante el escenario en el que se encuentra.

Pedro Saura, Antonio Catalán, Ramón Aragonés y Javier García Cuenca destacan el valor del destino como generador de crecimiento económico y de empleo

Además, dialogaron sobre la importancia de la tecnología con respecto a la experiencia del cliente, la dificultad que está sufriendo el sector en cuanto a la retención del talento, el papel que tiene la sostenibilidad y qué retos se presentan al sector en el futuro.

Pedro Saura puso el foco en dos grandes retos del sector hotelero. "El primero es la nueva demanda donde el cliente demuestra un cambio de cultura; centrándose en la experiencia, el conocimiento y más flexibilidad. El otro gran reto con el que nos encontramos es con la retención de talento".

Por su parte, **Antonio Catalán** dio prioridad a ordenar las ideas sobre los clientes y los precios de los hoteles; haciendo especial mención a Madrid. "Madrid se ha convertido en la ciudad de moda, atrayendo a un perfil de cliente más selectivo; entrando en precios europeos".

Asimismo, **Ramón Aragonés**, abogaba por dar más flexibilidad al sector. "Necesitamos más flexibilidad y que la administración mantenga un diálogo permanente con los empresarios".

Los participantes coincidieron en destacar el valor que genera el destino para el sector y a su vez para la sociedad en su conjunto.

EL TURISMO COMO MOTOR DE CRECIMIENTO ECONÓMICO

A continuación, **Antonio Garamendi**, presidente de CEOE; y **Manuel Molina**, director de Hosteltur, charlaron sobre el papel del turismo como motor de crecimiento económico. La entrevista ligó de manera global, la visión macroeconómica e internacional del crecimiento en España, en el corto y largo plazo.

Antonio Garamendi recalcó que el sector público se debe apoyar en el privado. "Somos la solución; hay que cuidar al sector turístico", apuntaba.

Antonio Garamendi y Manuel Molina explican por qué el turismo es el motor de crecimiento económico de nuestro país

REVENUE Y DISTRIBUCIÓN ANTE UN NUEVO ESCENARIO

Después del *Coffee Break*, se llevó a cabo el debate moderado por **Isidro Tenorio,** coordinador de comunicación en la AEDH; y en el que participaron: **Natividad Pérez Granados**, *Senior Business Development Manager* de OTA Insight; **Alejandro García Moreno**, *Director of Sales EMEA* de Duetto; y **Alejandro Lista**, *Regional VP Sales Southern Europe&Northern Africa* de Amadeus. Durante el debate discutieron sobre *Revenue* y distribución ante el nuevo contexto que ha surgido a raíz de la pandemia del Covid-19 y cómo ha modificado las estrategias que se deben llevar a cabo.

EL FUTURO DEL TURISMO, ¿METAVERSO?

Más adelante, moderados por **Marta Fajardo**, directora del Programa "A golpe de bit" de Radio Exterior de España y Radio-5 (RTVE)**; David Ghossein,** *Director of Sales* de Madrid Marriott Auditorium Hotel & Conference Center; y **Fermín Carmona**, CEO de Hotelverse, debatieron sobre el futuro del turismo con respecto al metaverso; enfocándose en las posibilidades que ofrece, las barreras de entrada y el target al que va dirigido.

Futuro y tendencias del turismo a debate de la mano de expertos profesionales de la industria

NUEVAS TENDENCIAS EN MARKETING DIGITAL

Asimismo, se compartieron las nuevas tendencias que existen dentro del marketing digital. En la mesa de debate, participó **Alejandro Rodríguez,** director general de Hotel Bécquer y Hotel Kivir; **Jorge Núñez,** CEO de AdQuiver; **José Serrano,** CEO de IZO España; y como moderador, **Juan Daniel Núñez,** editor y fundador de Smart Travel News, quienes también explicaron de qué forma ayuda el marketing digital al sector hotelero en su comercialización y reposicionamiento de marca, dieron a conocer buenas prácticas en el sector y explicaron cómo la colaboración entre empresas turísticas y proveedoras de tecnología y servicios de marketing pueden ayudar en la mejora del negocio.

La segunda jornada dio comienzo dando paso a los diálogos y debates sobre los temas de mayor relevancia actual, apostando por la innovación y la sostenibilidad como motores de cambio en la industria.

INNOVANDO SIN FRENOS PARA ABORDAR LOS RETOS DEL TURISMO

A continuación, tuvo lugar la entrevista de **Jesús Sobrino**, CEO de Palladium Hotel Group y **Héctor Coronel**, director de Turismo del Ayuntamiento de Madrid, quienes charlaron sobre cómo se deben afrontar los retos a los que se enfrenta el sector turístico y sobre la recuperación del sector tras la situación a la que ha tenido que hacer frente, y también sobre las nuevas tendencias del modelo hotelero que están en alza.

Héctor Coronel destacó en la entrevista la importancia de la relación público-privada. Asimismo, resaltó cómo el desarrollo de los destinos va vinculado a los de las empresas y viceversa. “Tenemos una potencia como es el turismo, que a nada que le demos un poco de cariño en ese modelo de transformación, conseguiremos un nuevo modelo de turismo. España todavía tiene mucho recorrido”.

Por su parte, **Sobrino** resaltaba el papel del turismo como motor de la economía española. “El tejido empresarial del sector turismo en España es un tejido muy fuerte, ha demostrado que es capaz de atravesar las crisis que se le presenten”.

DIVERSIFICACIÓN, ESPECIALIZACIÓN Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

Tras la entrevista, **Adrian Messerli**, *Regional VP & General Manager* de Four Seasons Hotel Madrid; **Alfonso Pérez**, CMO de Only YOU Hotels; **Anselmo de la Cruz**, CEO de Hospedium Hotel Group; y **Juan Garnica**, *Executive Director-Head of Hotels de* Savills como moderador, debatieron sobre los nuevos modelos de negocio que hay en el sector y cómo se ofrece un servicio cada vez más diversificado y especializado.

Alfonso Pérez destacó el papel de las personas en el sector. “Lo que va a marcar nuestra diferenciación es el ser humano, apuesto por la diferenciación conectada a estilos de vida, hobbies...Hay que crear empresas más huma-

nas, lo que marca la diferencia son las personas", explicaba.

Asimismo, **Anselmo de la Cruz** apuntaba la importancia de la sostenibilidad en las empresas. "Por parte de los hoteleros tenemos la obligación de ser absolutamente sostenibles para que el cliente de mañana comprenda y valore el esfuerzo de los hoteles para mejorar la sociedad".

Messerli hizo hincapié en la importancia de los *partners* para establecerse en el mercado y el papel clave y fundamental que tiene el destino.

TRANSFORMACIÓN Y SEGURIDAD DIGITAL EN TURISMO

Después del *Coffee Break*, tuvo lugar el debate moderado por **Juan Carlos Cavero**, director de Agenttravel, y en el que participaron: **Tomeu Enseñat**, *Information Security Director* de Iberostar Group; **Xavier López**, CEO de EISI SOFT; y **Sebastià Vidal**, director de Turismo de CEI Europe. Durante el debate dialogaron sobre la importancia de la digitalización y la seguridad digital en turismo, y cómo los hoteles deben afrontar en su estrategia estos retos, poniendo el foco en la educación y concienciación de los usuarios. También explicaron la relevancia de una estrategia clara, definida y estudiada; así como los proyectos que están llevando a cabo.

El sector hotelero reflexiona en ITH Innovation Summit sobre los retos a los que se enfrenta

PAUTAS PARA REDUCIR EL COSTE ENERGÉTICO EN EL HOTEL

A continuación, conducidos por **Ana Isabel Díaz Camacho**, *Strategy Granter* de Energía de Fi Group; **Juan de Dios Díaz**, responsable de desarrollo de negocio de IGEX Energía; y **Pablo Blanco**, *Proyect Manager* de TTR Mechanical e ITHSaveHotel, compartieron las claves para reducir el coste energético en el hotel.

En el escenario en que nos encontramos, los participantes en este diálogo debatieron desde puntos de vista complementarios sobre cómo se puede actuar con las herramientas que tenemos a nuestro alcance, con una gestión de tarifas adecuadas en los contratos de energía y reducción del término de potencia contratada y ejecución de actuaciones dirigidas a la renovación de las instalaciones de producción de energía para reducir el consumo, actuaciones todas ellas, promovidas por el **Programa de Rehabilitación Energética** ITHSaveHotel**,** puesto en marcha por ITH y subvencionado por la Secretaría de Estado de Turismo.

Además, Ana Isabel Díaz puso sobre la mesa las oportunidades que surgen tras el verano de cara a subvencionar dichas actuaciones.

CLAVES EN LA PROMOCIÓN TURÍSTICA DE LOS DESTINOS

Para finalizar la mañana, en ITH Innovation Summit, se llevó a debate las claves que existen en la promoción turística de los destinos y qué estrategias se deben llevar a cabo por parte de los destinos y toda la cadena de valor turística que lo compone para atraer turistas y llegar a nuevos segmentos, así como fidelizar al visitante que repite destino en sus viajes.

Asimismo, hablaron sobre los datos y herramientas que utilizan para definir y poner en marcha estrategias y ac-

ciones de promoción turística, y dieron a conocer cómo las empresas turísticas y las entidades implicadas en la promoción del destino pueden colaborar de forma conjunta para reforzar el alcance y competitividad del destino en el panorama internacional.

Durante la mesa, todos coincidían en que “no debemos tener miedo a la improvisación”, ya que en la situación tan cambiante en la que nos encontramos, es nuestro mejor aliado para adaptarnos y mejorar.

En esta mesa de debate participaron: **Víctor Iglesias,** director de eventos de Puy du Fou; **Marc Espasa,** director del Patronato de Turismo de Salou y profesor de Marketing Turístico en la Universidad Rovira i Virgili; **Diego Rodríguez**, CEO de Passporter; y estuvo moderada por **Mar de Miguel**, vicepresidenta ejecutiva de AEHM.

CLAUSURA ITH INNOVATION SUMMIT 2022

La quinta edición de ITH Innovation Summit fue clausurada de la mano de **Daniel Martínez;** viceconsejero de Cultura y Turismo de la Comunidad de Madrid; **Almudena Maíllo**, concejal delegada de Turismo del Ayuntamiento de Madrid; **Gabriel García**, presidente de la AEHM; y **Javier García Cuenca**, presidente de ITH.
Javier García Cuenca comenzó la clausura aplaudiendo la resiliencia del sector, dando paso al resto de personalidades que le acompañaban.

Almudena Maíllo resaltó el peso de ITH Innovation Summit como el espacio de referencia en cuanto a temas de actualidad en el sector: “ITH Innovation Summit ha reunido al sector hotelero para buscar soluciones que le ayuden a mejorar”.

Por su parte, **Gabriel García** destacó el valor del capital humano como activo de los establecimientos y la relevancia de la colaboración público-privada en el ámbito turístico.
"Nuestro país cuenta con este sector, los hoteleros sois uno de los eslabones más fuertes" así finalizó **Daniel Martínez** la V edición de ITH Innovation Summit.

ITH Innovation Summit 2022 contó con el Sponsor de **Duetto, EisiSoft, CEI Europe, Savills, Sihot** y **Stay;** y con **American Express, Cenergist, Hotelkit, el Ayuntamiento de Madrid y OTA Insight** como partners.

El evento se celebró con la colaboración de **la Asociación Española de Directores y Directivos de Hotel (AEDH), la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM), la Alianza de Municipios de Sol y Playa, la Federación de Campings de España, la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), CENFIM Furnishing Cluster, Interihotel, Kave Home, la Plataforma Tecnológica del Turismo Thinktur** y **WiPass.**

Los medios de comunicación colaboradores de la jornada son **Agenttravel, Computing, Gaceta del Turismo, Hosteltur, Smart Travel News, TecnoHotel, TravelThink by Dr. Javier González-Soria, Travel Media Hub y la Revista Viajar.**

ASAMBLEA ANUAL

La Asamblea Anual del Instituto se celebró el 21 de junio en el Hotel NH Collection Madrid Eurobuilding.

La Asamblea Anual comenzó con la ponencia de **Javier García Cuenca**, en la que mostró cuál es la situación del turismo en la actualidad y qué le depara en un futuro cercano. Además, explicó los proyectos que está llevando a cabo ITH; como por ejemplo Check In Jobs para apoyar al sector respecto al problema que existe en cuanto a la retención y captación de talento; Biontrend con un proyecto de implantación a nivel nacional de una herramienta de inteligencia competitiva, que permite hacer previsiones de demanda de una manera mucho más acertada, basada en datos de los hoteles que comparten información relativa a reservas, mercados, canales, segmentación de clientes... mediante la interconexión de su PMS y la evolución de Biontrend a BiSmart.

A continuación, **Álvaro Carrillo de Albornoz,** expuso los proyectos e iniciativas en los que se encuentra inmerso ITH y su evolución a lo largo del año y presentó su **Memoria Anual de actividades de ITH en 2021**.

La jornada finalizaba junto a **Javier Luxor**, *Mind Manager*, maestro mentalista y conferenciante internacional. Bajo el título "**No innova quien puede, sino quien quiere**", Luxor explicaba que la innovación es ante todo una actitud, una forma de pensar, una manera de interpretar la realidad que nos rodea. "Cuando hablamos de innovación, la pregunta que nos tenemos que hacer no es si podemos o no innovar, la pregunta es si realmente queremos innovar" apuntaba.

De manera verdaderamente asombrosa e interactiva, este maestro mentalista, nos mostró las estrategias necesarias para dominar nuestra mente y empezar a ver oportunidades donde ahora, nuestro cerebro se empeña en decirnos que no hay nada.

RAMÓN ESTALELLA, ELEGIDO MIEMBRO DEL **CONSEJO EJECUTIVO DE LA PATRONAL EUROPEA DE HOSTELERÍA**

El secretario general de CEHAT e ITH ratifica su cargo en la ejecutiva de Hotrec por 12º año consecutivo.

La asociación de hostelería de la Unión Europea (Hotrec), que representa a hoteles, restaurantes, bares y cafés y establecimientos similares en la UE, eligió a **Ramón Estalella**, secretario general de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos y del Instituto Tecnológico Hotelero, para formar parte de su Comité Ejecutivo.

El nombramiento tuvo lugar por unanimidad durante la celebración de la **LXXXV Asamblea General de Hotrec**, que reunió en octubre en Estocolmo a los representantes del sector y donde se anunció también que España será la próxima sede de la Asamblea General de la Hostelería Europea.

La Asamblea ha puesto en valor el hecho de que **Estalella integra su ejecutiva desde hace 12 años** y que su reelección renueva su posición durante dos años más. A este respecto, el secretario general de CEHAT ha destacado que "la presencia de España en este órgano europeo es fundamental para asegurar el permanente diálogo con los Estados miembros y participar en el desarrollo de la legislación europea y su trasposición nacional y autonómica".

Hotrec designó también a **Alexandros Vassilikos** (presidente de la asociación de Grecia) como nuevo **presidente** de su Comité Ejecutivo. Así, junto a Vassilikos y Estalella (**Grecia y España**, respectivamente), la ejecutiva se completa con los representantes de **Alemania, Francia, Italia, Grecia, Irlanda, Bélgica, Holanda, Noruega, Suecia y Austria**.

Hotrec fue fundada hace cuatro décadas, engloba a 45 asociaciones nacionales en 33 países y es la voz de la industria de la hostelería en Europa. Representa a 1,7 millones de empresas, fundamentalmente pymes, generando 9,5 millones de empleos (el 4,4% del total del empleo en Europa).

¿SABÍAS QUE EL SECTOR HOTELERO SUFRE A DIARIO NUMEROSOS **CIBERATAQUES?**

Todo tipo de empresas turísticas y hoteleras están expuestas en el mundo digital: pequeñas, medianas y grandes cadenas hoteleras, así como establecimientos independientes, son objetivos directos de los ciberdelincuentes.

¿Sabías que el **sector turístico es de los más ciberatacados** junto a los sectores de la banca, la sanidad y la administración pública?

¿Sabías que, si tu hotel sufre una **fuga de información por un ciberataque**, debes comunicarlo en un **plazo máximo de 72h**? ¿Y que esto lleva una serie de **costes muy altos** y unas sanciones que en el peor de los casos puede ser de **20 millones de €**?

Todo tipo de empresa turística y hotelera está expuesta en el mundo digital: pequeñas, medianas y grandes cadenas hoteleras, así como establecimientos independientes, son objetivos directos de los ciberdelincuentes.

Para ayudar al sector a estar más protegido ante las ciberamenazas, **ITH**, en colaboración con **GARCÍA ALAMÁN**, tenemos a tu disposición el **Grupo SEGURO CIBER HOTEL** para ofrecer a hoteles y todo tipo de alojamientos turísticos un ciberseguro específico para el sector, que ofrece las condiciones más favorables del mercado tanto a nivel económico como de coberturas.

- Un pack completo de prevención con **asistencia técnica 24h / 7 días a la semana.**
- **Reclamaciones por responsabilidad civil online y sanciones** en materia de protección de datos, así como la **pérdida de beneficios** por interrupción del negocio a consecuencia de un incidente en los propios sistemas del hotel o en los de sus proveedores tecnológicos.
- De manera adicional esta póliza permitirá **asegurar los costes a consecuencia de extorsión y fraude cibernéticos**.

A este colectivo se pueden sumar cadenas hoteleras, hoteles independientes, apartoteles, hostales, alojamientos rurales y campings.

¿POR QUÉ UNIRSE AL GRUPO?

- **Obtendrás mejores condiciones** económicas que contratando un seguro ciber por tu cuenta.
- **Mejores coberturas**: esta póliza contemplará las particularidades del negocio hotelero y alojamientos turísticos al contrario que las pólizas ciber genéricas.
- **Disponemos de nuestro asesor de confianza** sin coste para resolver tus dudas, adaptar la póliza a tus necesidades particulares y orientarte en otras materias de aseguramiento
- **Aseguramos toda la actividad digital** y online de tu negocio hotelero, aparthotel, hostal o camping.

¿QUÉ INCLUYE EL CIBERSEGURO?

- **Extorsión cibernética**
- **Pérdida de datos**
- **Reclamaciones y multas**
- **Pérdida de beneficios**

Consulta **más información** y **súmate** al grupo aquí: **www.ciberseguroith.com**

Ya se han sumado a esta iniciativa más de 20 cadenas y hoteles independientes.

ITH ACADEMY, **LA MEJOR FORMACIÓN TECNOLÓGICA Y DIGITAL** DEL SECTOR TURÍSTICO

ITH Academy apuesta por la formación, la gestión y el desarrollo del talento, instruyendo y dando acceso a formación especializada en tecnología aplicada al sector para todas aquellas personas que quieran desempeñar su actividad profesional en el ámbito turístico y hotelero.

Uno de los componentes clave para la recuperación de nuestro sector es la salvaguardia del talento. Es fundamental contar con trabajadores formados y preparados con habilidades definidas para nuestro sector, ya que ellos son un eslabón indispensable en la cadena de valor y el mejor aliado para configurar una industria turística líder a nivel mundial.

Con la vista puesta en el incremento de la excelencia desde ITH se puso en marcha ITH Academy. A lo largo de este año 2022 se han llevado a cabo:

MÁSTER EN MARKETING TURÍSTICO: INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

El Máster en Marketing Turístico: Innovación y Digitalización está diseñado para preparar a los futuros y actuales profesionales del sector turístico en la nueva realidad de la industria, para que tengan una adecuada adaptación e incorporación de la transformación digital y la integración de las nuevas tecnologías.

Este programa se ha diseñado por IMF Business School y el Instituto Tecnológico Hotelero, apoyado por relevantes cadenas hoteleras.

Además, este máster te prepara para conseguir la certificación de Google Adwords lo cual permite aportar un gran valor a la carrera como profesional del marketing. Muchas empresas exigen ya esta certificación para acreditar los conocimientos en publicidad online. Del mismo modo, si se quiere montar un negocio propio de consultoría digital, los clientes demandan este certificado por Google a la hora de llevar sus campañas.

Este Máster permite inscribirse en cualquier momento y cursarlo entre 9 y 24 meses. Todos los contenidos se encuentran totalmente actualizados y poseen un gran rigor técnico, fácilmente comprensibles y con una clara vocación práctica.

MÁSTER EN DIRECCIÓN DE HOTELES

El Máster en dirección de hoteles, es más que un conjunto de conocimientos, es una experiencia de vida que en su conjunto (profesores profesionales en activo, Networking, prácticas, desarrollo personal, etc) lleva al alumno a otro nivel. Preparamos a nuestros alumnos para ser directores de hotel o directivos de sus diferentes departamentos. Buscamos resultados concretos en el alumno y su empresa.

Clases en directo y contenidos totalmente actualizados. El formato online permite compatibilizar la jornada laboral y la vida personal con la formación. Nuestra máxima es que aprendas técnicas reales que mañana puedas poner en práctica de forma rápida, sencilla y sobre todo rentable.

Este máster ofrece un programa de prácticas 100% personalizado en las mejores cadenas hoteleras, para aquellos alumnos que quieran conseguir trabajo en el sector, ascender o cambiar de puesto laboral.

PROGRAMA SUPERIOR DE REVENUE MANAGEMENT

En el Programa Superior de Revenue, formamos profesionales que adquirirán habilidades analíticas y creativas, para llevar adelante con éxito una estrategia de *Revenue Management* que esté integrada en la cultura de la empresa.

Trabajamos con casos reales y prácticos, no se toca el *Revenue* por encima ni solo en teoría, se realizan ejercicios y se plantean situaciones reales y soluciones concretas para optimizar los ingresos de cualquier alojamiento turístico.

Además, se conoce todo el engranaje tecnológico que facilita y ayuda al *Revenue* a tomar decisiones acertadas, pero sobre todo a tener tiempo para poder tomarlas.

Impartido por profesores de grandes cadenas como Palladium, Meliá, Marriott y CEOs de empresas totalmente dedicadas al Revenue como Chema Herrero de Bedsrevenue o Francesc González de The Net Revenue, Pablo Delgado, CEO de Mirai empresa puntera en optimización de la venta directa, y Marta Varela, directora de Revenue de Parques Reunidos, porque el Revenue se puede aplicar a mucho más que hoteles, entre otros profesores.

PROGRAMA AVANZADO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Contenido 100% especializado para la industria hotelera liderado e impartido por profesionales de prestigio con amplia experiencia en la industria hotelera o en proyectos de digitalización. La mejor manera de aprender a llevar a cabo un proyecto de digitalización.

Especialmente pensado para: directores de hotel, subdirectores de hotel, corporativos, tecnológicas, CIO's, responsables de IT, directores de administración y finanzas, consultores, graduados en turismo, ADE o similares; MTA, MBA interesados en *hospitality*, interesados en aplicar conocimientos del área.

Este programa se compone de 12 módulos, más de 66 horas de contenido y más de 75 entrevistas.

PROGRAMA EXECUTIVE DE DIRECCIÓN HOTELERA

Contenido 100% especializado para la industria hotelera. La mejor manera de acelerar el desarrollo directivo y complementar los conocimientos adquiridos en la universidad o en la escuela de hostelería.

El programa executive de dirección hotelera está pensado para todas aquellas personas incluidas en planes de desarrollo, que quieran acelerar su desarrollo directivo, con dominio del castellano, interesados en ampliar de una manera rápida su conocimiento sobre todas las áreas de un hotel.

Enfocado en habilidades técnicas e interpersonales, para la gestión y el liderazgo. Se trata de un programa multidispositivo: accesible desde cualquier lugar.

PROGRAMA AVANZADO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Contenido de alimentación y bebidas 100% especializado para la industria hotelera.

Especialmente pensado para: F&B managers, jefes de cocina, jefes de sala, directores de hotel, subdirectores de hotel, corporativos. Cuenta con contenidos de calidad impartidos por

profesionales del sector.

Este Programa avanzado de alimentos y bebidas consta de 13 módulos y 40 unidades didácticas.

Basado en contenidos multimedia, las ideas claves de la teoría de este curso se presentan de forma dinámica e interactiva y están complementadas con casos prácticos, ejercicios de autoevaluación y 17 test que facilitan el aprendizaje combinando el trabajo individual y el cooperativo a través del chat, foro y mensajería interna.

PROGRAMA EXECUTIVE DE HOUSEKEPING

Los programas de *housekeeping*, impartidos por hotêlsity, están pensados para todas aquellas personas incluidas en planes de desarrollo, con dominio del castellano, interesados en ampliar de una manera rápida su conocimiento sobre *housekeeping* en el hotel.

Dirigido a: Gobernantes, *Housekeeping Managers*, Subgobernantes, Supervisores, *Butlers* o *Room Division Managers*.

Este sistema siempre va acompañado por las tareas de seguimiento y control por parte del equipo de tutores formadores.

CURSO ENGLISH FOR HOSPITALITY

Curso de inglés ESP (English for Special Purposes), altamente práctico diseñado para estudiantes de Nivel A2 – B1 que necesitan mejorar su habilidad en inglés para trabajar en la industria del turismo.

Este curso está desarrollado con la última tecnología de aprendizaje y es especialmente adecuado para el personal que trabaja de cara al público en hoteles o que terminan la formación profesional, igualmente es adecuado para personas que trabajan en cualquier trabajo relacionado con el turismo.

Se puede acceder al curso desde cualquier dispositivo móvil, lo que significa que se puede estudiar cuando se tiene tiempo y en cualquier lugar, utilizando la App nativa.

Cada lección prepara a los alumnos para comunicarse con confianza, en situaciones típicas del día a día, con huéspedes, visitantes y turistas.

CURSO DE BIG DATA PARA EL SECTOR HOTELERO

Si los conceptos básicos del Big Data siguen siendo aún unos grandes desconocidos para la mayoría de nosotros, en nuestro sector, en cambio, hay muchos profesionales que poco a poco se están acercando a este apasionante mundo. Para todos ellos, y para los que desconozcan el tema, se propone un breve e intenso viaje a nuestro futuro más cercano.

Este curso trata todos los aspectos del Big Data y sus múltiples aplicaciones para que cualquier profesional del sector hotelero y del alojamiento comprenda plenamente de qué estamos hablando cuando hablamos de Big Data aplicado al sector hotelero. Tras completar este curso, se domina los conceptos básicos y descubre nuevas maneras de aplicar lo aprendido a un negocio o a un trabajo diario.

CURSO DE POWER BI PARA HOTELES

Estos cursos (nivel básico y avanzado) son los primeros pensados específicamente para profesionales de la industria turística y hotelera. Permiten que directores de hotel, *revenue managers*, directores comerciales, así como gestores de apartamentos y campings y agentes de viaje comiencen a extraer conocimiento de la gran cantidad de datos que manejan a diario.

El tutor tiene una larga experiencia como analista de datos en el sector aéreo, así como de programación de macros en Excel para hoteles y está disponible para cualquier duda que puedan tener los alumnos.

El curso está dirigido a profesionales con actitud analítica del sector hotelero y turístico.

CURSO DE INICIACIÓN EN BLOCKCHAIN Y WEB3 PARA EL TURISMO Y LA HOTELERÍA

A principios del siglo llegó internet a nuestras empresas y hogares y después vinieron las redes sociales. Ahora llega la tecnología blockchain y el ecosistema Web3. El cambio que traerá la adopción de esta tecnología no tiene precedentes. La aplicaremos de formas que hoy en día no podemos ni imaginar y por supuesto, transformará radicalmente el turismo como lo entendemos actualmente.

Encontrarás contenido exhaustivamente curado para guiarte desde los conceptos clave de esta nueva tecnología (Blockchain, NFTs, Web3, Metaverso, Criptomonedas, Descentralización...) hasta dar tus primeros pasos en el ecosistema de manera segura y confiable.

Se ven demostraciones de cómo interactuar con protocolos y aplicaciones descentralizadas para beneficiarnos de este ecosistema disruptivo. Evaluamos proyectos blockchain y Web3 para aprender a formar cada uno sus propios criterios y estar al día de las nuevas tendencias aplicadas al sector.

FORMACIÓN EN BUSINESS INTELLIGENCE CON LA HERRAMIENTA PENTAHO

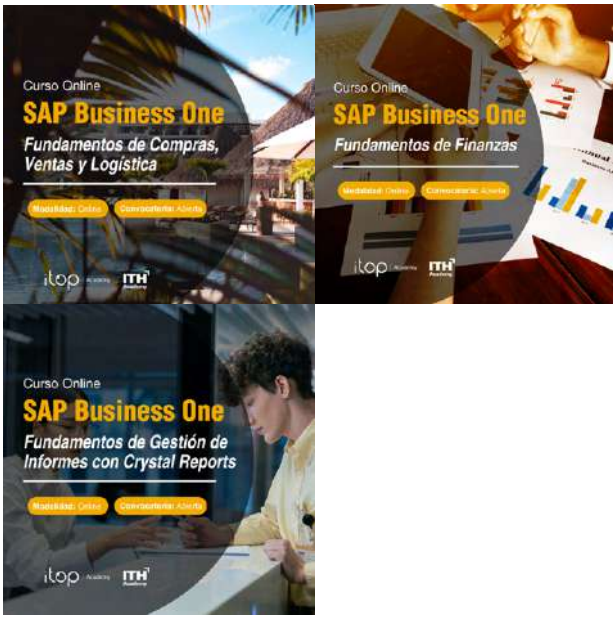
La analítica de negocio basada en los datos registrados en los diferentes sistemas de datos del negocio permite obtener de forma sencilla, periódica y actualizada la información de los principales KPI's de cada uno de los departamentos del hotel. Es por ello interesante disponer de una formación para poder construir cuadros de mando en base a los indicadores que se analizan en la organización.

Actualmente, desde ITH Academy se ofrecen los siguientes cursos:

SAP BUSINESS ONE

SAP es el ERP líder a nivel mundial. Su adaptación a PYME, SAP Business One, te permite entrar en su mundo y tener conocimientos básicos para poder trabajar en aquellas empresas que cuentan con este software como principal sistema de gestión empresarial. Con esta formación podrás mejorar tus conocimientos del mundo de la empresa y las partes que lo componen para poder desenvolverte en cualquier puesto que requiera del uso de esta plataforma.

Actualmente, desde ITH Academy se ofrecen los siguientes cursos:



TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Charo García Silgo, Directora ApartoSuites Jardines de Sabatini

HAY QUE PERDER EL MIEDO A SUBIRSE EN MARCHA **AL TREN DE LA DIGITALIZACIÓN**

En el sector hotelero, al igual que en el resto de sectores, nos encontramos inmersos en una transformación digital inevitable y necesaria si queremos continuar siendo competitivos. La digitalización supone un reto y los hoteles independientes lo tenemos más complicado por la falta de recursos y tiempo. Es difícil saber cuándo entrar, qué procesos son prioritarios y nos aportan mayor valor añadido compensando la inversión y, lo más difícil, anticipar qué soluciones están aquí para quedarse y cuáles no. La digitalización está en plena ebullición y nosotros tenemos que aprovecharlo y adaptarnos.

En ApartoSuites Jardines de Sabatini intentamos adelantarnos en la adopción de herramientas digitales, procurando estar siempre actualizados. Pero no es sencillo. Por un lado, la evolución del perfil de nuestros clientes obliga a un cambio en nuestra forma de venta, comunicación y trato. Ya no son sólo los nativos digitales sino también los *boomers* los que han incorporado la digitalización en su día a día y han cambiado la manera de comprar, de comunicarse con el hotel, de pagar, de valorar nuestro producto, etc. Contactan de manera virtual y a través de las redes sociales y requieren una respuesta rápida, acostumbrados como están a la inmediatez de la información. No esperes que llamen por teléfono, pero seguramente habrán visto cientos de fotografías de tu producto y valoraciones en Internet. Comparan, eligen lo que les gusta y lo quieren ya y a mejor precio. Hay que facilitarles la información y la gestión a golpe de *click*. Para ello ya teníamos muchas herramientas, pero hay que adaptarse continuamente e implementar nuevos canales como el WhatsApp Business y los *chatbots*.

Por otra parte, la situación del mercado laboral y la complicación en encontrar personal cualificado y motivado en el sector acelera la digitalización y automatización de los trabajos rutinarios y sencillos que no aportan valor añadido y nos permiten destinar nuestro personal a las tareas que verdaderamente requieren del trato directo, que es una de las señas de identidad de nuestro hotel. Se trata de no perder ese carácter cercano y familiar, pero dejando en manos de la tecnología las tareas rutinarias y tediosas en las que nuestros empleados no son necesarios. Un claro ejemplo es el *check in* en los hoteles y, en esta línea, este año hemos probado de la mano del ITH la biometría en varios procesos del hotel, como el propio *check in* o el control de accesos de personal, tratando de buscar formas de agilizar el trabajo.

Como directora de un hotel independiente recomiendo subirse en marcha al tren de la digitalización para no quedarse atrás, pero siendo conscientes de que, para que funcione, se requiere no sólo tiempo, dinero y recursos, sino el esfuerzo e involucración de todo el personal. Los hoteles independientes y pequeños como el nuestro disponen de un capital económico y humano más limitado pero la toma de decisiones es mucho más ágil, lo que nos permite mayor eficiencia y rapidez en la adopción de soluciones digitales que acerquen nuestro modelo de negocio al cliente y al mercado laboral actual. No podemos quedarnos atrás. La digitalización no es el futuro, es el presente.

Ildefonso Moyano,
VicePresident of Customer Success, Onboarding & Education de MEWS

REGRESO AL **FUTURO**

Tras unos años convulsos, parece que todo vuelve a la normalidad, pero la realidad es que todo ha cambiado. Si alguien cree que hemos vuelto a 2019, está muy equivocado.

Vivimos una nueva era en la que debemos crear un nuevo estándar. Un estándar en el que el cliente debe estar en el centro de la estrategia empresarial si queremos tener éxito y asegurar la rentabilidad a largo plazo.

En un mercado cada vez más competitivo, el conocimiento profundo del cliente y su experiencia se convierte en un factor clave para ofrecer un servicio diferencial. La recopilación de datos a través de diversas fuentes, permite a las empresas hoteleras conocer a sus clientes de manera más profunda. Estos datos nos pueden ayudar a personalizar la experiencia del cliente, anticipar sus necesidades y diseñar nuevos productos o servicios que se adapten a las preferencias del huésped y generen ingresos adicionales.

El uso de los datos, junto a las nuevas y mejoradas herramientas tecnológicas, nos ayudarán a ser más eficientes y prestar un mejor servicio. Gracias al análisis de patrones de consumo y del comportamiento de los clientes, es posible optimizar los recursos necesarios para la prestación del servicio. Si a ello le añadimos el uso de la tecnología para automatizar procesos que, aunque necesarios, no aportan valor, mejoraremos aún más la eficiencia.

Lo verdaderamente importante aquí no es la reducción de costes, sino el uso de los recursos de forma eficiente y la mejora de la experiencia del cliente.

Todos sabemos que una mejor experiencia de cliente tiene una relación directa con nuestra reputación online. La mejora de la reputación online nos llevará a tener una mayor demanda que está estrechamente vinculada con la capacidad de optimizar los ingresos gracias a mejores ocupaciones y precios medios más elevados. Ésta es la clave del éxito, pero todo empieza por la recopilación y gestión de datos, y el uso de la tecnología. Este es el mensaje que hemos venido lanzando desde MEWS, junto al ITH y otros partners tecnológicos a lo largo de los últimos años.

Como socios del ITH, nuestro objetivo es ayudar al sector a ser más competitivo y avanzar al mismo ritmo en el que avanza la tecnología y que cambian las condiciones del mercado.

En las jornadas de “ITH The Hotel Data Game” hemos hecho especial hincapié en los puntos mencionados anteriormente y la acogida por parte de los hoteleros asistentes no ha podido ser mejor.

Es un lujo ver como algunos hoteleros se deciden a dar pasos adelante y cómo podemos ayudarles a alcanzar sus objetivos de mejorar la eficiencia, los ingresos y la experiencia de cliente.

Desde MEWS, seguimos apostando por la innovación y por eso destinamos casi el 40% de nuestros ingresos a los equipos de I+D. Queremos asegurar que nuestros clientes van siempre un paso por delante a los cambios en el mercado y tienen la flexibilidad que necesitan para adaptarse en todo momento a sus nuevos objetivos. Hoy en día es vital trabajar con sistemas en la nube que te garanticen el acceso en todo momento y desde cualquier lugar. Sistemas que sean seguros y que se integren con otras herramientas de forma simple y fiable. Sistemas intuitivos pensados en la experiencia del usuario, en los que todo esté disponible en un clic, con datos estructurados y listos para consumir. Sistemas en definitiva que mejoren la experiencia del usuario para que éste pueda centrarse en mejorar la experiencia del cliente.

Miguel Signes Perelló,
CEO de
FlexMyRoom

LA TECNOLOGÍA (Y LAS STARTUPS) COMO **MOTOR DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

La digitalización ha dejado de ser una opción para los hoteles. La pandemia supuso un reto sin precedentes para la industria hotelera, y la tecnología se ha convertido en una aliada fundamental para mejorar procesos, aumentar la rentabilidad, mejorar la experiencia del cliente y avanzar hacia una gestión más sostenible.

La gestión de datos, la inteligencia artificial, la automatización de procesos, la mejora de ingresos, la sostenibilidad y la adaptación a clientes más exigentes, son solo algunos de los desafíos a los que se enfrentan los hoteles hoy en día. Casi nada.

No se trata de abordarlos todos y tampoco de hacerlo de la noche a la mañana. La tecnología puede marcar una gran diferencia, sin embargo, es importante tener en cuenta que el uso de herramientas digitales sin una estrategia clara no servirá para nada. Los hoteles deben definir objetivos y metas concretas, algo que les permitirá identificar qué tecnologías son las más adecuadas para sus necesidades y objetivos específicos

Las startups nos centramos en problemas específicos y desarrollamos soluciones concretas, por lo que en ese sentido, los hoteles pueden apoyarse en ellas para abordar desafíos que de normal, no pueden resolver internamente. El motivo es simple, las startups solemos ser más ágiles y flexibles, algo que nos permite adaptarnos rápidamente a los cambios en el mercado y en las necesidades de los clientes.

La transformación digital es un desafío para la industria hotelera, pero también una gran oportunidad para mejorar procesos, aumentar la rentabilidad y mejorar la experiencia del cliente, que solo será efectiva si se implementa de manera estratégica y se adapta a las necesidades específicas de cada hotel.

El ITH juega un papel fundamental en todo este proceso de transformación fomentando la colaboración entre startups y hoteles para mejorar la eficiencia, productividad y rentabilidad del sector. Gracias a ese compromiso y apoyo en el desarrollo de soluciones tecnológicas y a nuestra relación con ITH, desde FlexMyRoom contribuimos a mejorar la competitividad del sector en un entorno en constante cambio.

En FlexMyRoom, desarrollamos tecnología para embeber seguros de viaje en el proceso de reserva de los hoteles y lo hacemos desde un punto de vista hotelero. Algo que permite a los hoteles adaptarse a los nuevos tiempos, mejorar su rentabilidad y ofrecer la mejor experiencia posible a sus clientes.

TECHYFUTURO, FORO PATROCINADO POR AMERICAN EXPRESS

En una ocasión tan especial, en el que el marco principal es “Regreso al Futuro”, el foro techYfuturo, patrocinado por **American Express**, se posiciona como el espacio imprescindible para tratar las distintas innovaciones que vamos a ver en la sociedad y el sector turístico a través de distintos saltos temporales: el futuro más próximo, el regreso más cercano a lo que conocemos pero con las nuevas tecnologías impulsando el cambio y la mejora del turismo; un futuro más ambicioso, marcado por las tendencias que marcarán el rumbo de los próximos años; y finalmente, un futuro pendiente de definir, en el que las posibilidades se incrementan y donde la tecnología y sobre todo las personas serán el epicentro de lo que está por venir.

Bajo el lema “Regreso al futuro” se presentó los días 19, 20 y 21 de enero, FITURTECHY 2022, la sección de FITUR dedicada al turismo, la tecnología, la innovación y la sostenibilidad, que sitúa en el pabellón 10 de IFEMA MADRID, un área dedicada a la difusión del conocimiento y la innovación a través de un amplio programa de contenidos y conferencias técnicas. Bajo esta premisa tuvo lugar el foro **techYfuturo**.

El director general de ITH, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, fue el encargado de realizar la apertura del foro. Tras la bienvenida, **Javier Desantes,** *Regional Manager* en Demium, ofreció la ponencia “Acelerando el turismo para el mañana. Startups”, al cual le siguió el debate “Innovación en turismo. Nuevos modelos” en la que participaron: **Irina Gheorghiu,** cofundadora de ZIM; **Katrina Affleck,** CEO en Atravo; **Miguel Signes,** CEO en FlexMyRoom; moderados por **Eva Berriozábal,** *Invesment Principal en* Demium.

Bajo el título “Una oportunidad para las nuevas ideas” tuvo lugar el debate moderado por **Javier González Soria y Moreno de la Santa,** *Managing Partner* en Travel Tech 1 SCR; compuesto por **Javier Desantes,** *Regional Manager* en Demiun; **José Postigo,** CEO de Foundspot; y, **Jaime Cavero,** presidente de la Aceleradora mentorDay y DYRECTO Consultores. Los expertos debatieron sobre el estado de la inversión en startups, la importancia de apoyar nuevas iniciativas, también en el sector turístico, y cómo ello ayuda a potenciar el tejido empresarial en el turismo y en otros sectores en su conjunto.

Natalia Bayona, *Director of Innovation, Education and Investments* en World Tourism Organization (UNWTO) realizó la charla que dió fin a la mañana “UNWTO Digital Futures for SMEs Programme: acelerando la recuperación del turismo a través de la digitalización”.

Por su parte, el CEO & *Cofounder* de Concept Hotel Group, **Diego Calvo,** nos explicó como romper moldes con hoteles conceptuales, para arrancar la tarde. Tras él, **Rodrigo Martínez,** *Chief Executive Director*, en The Borin Guest, realizó la ponencia denominada “Experiencias y comunidad de clientes, una nueva perspectiva Hospitality”, posteriormente moderó la mesa debate que finalizó la jornada. Esta mesa debate estuvo compuesta por **Carlos Cano,** director general en Latroupe Hostels (Grupo Azora); **Irene Trujillo,** directora general en DoveVivo Coliving España; **Miguel Villarroya,** director general de Spring Hoteles; y, **Gina Matheis,** *Founder & CEO* en Ring2Travel & Paratytech.

Experiencias personalizadas y fidelización para conseguir quedarnos en los recuerdos de los clientes fueron los debates clave en techYfuturo

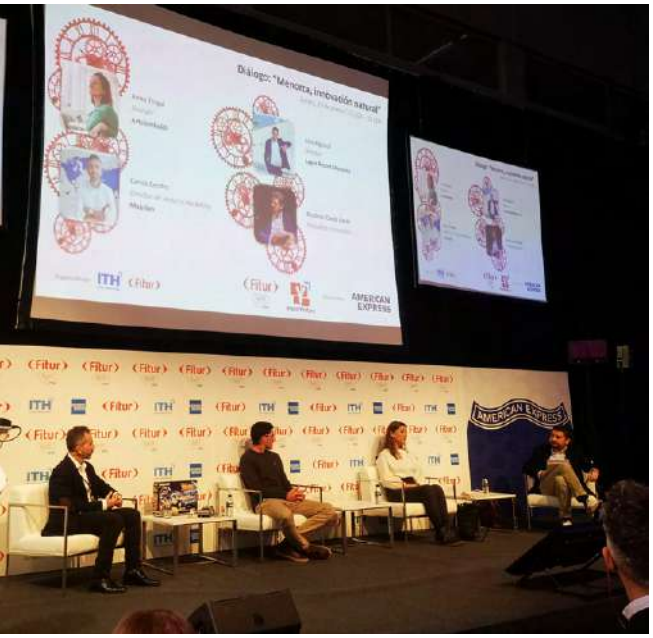
Para la inauguración de la segunda jornada del foro dedicado a la tecnología y el futuro, contamos con **Julia López**, vicepresidenta y directora general de American Express, quien, además, moderó la mesa de debate sobre las tendencias que marcarán el futuro del sector hotelero, en éste participaron **José Carlos Campos**, director comercial de Paradores; **Miguel Lombardía**, director comercial corporativo en Hospes Hotels; y **Alejandro Bataller**, vicepresidente de SHA Wellness Clinic.

A continuación, tuvo lugar la mesa de debate "Gaia-X: espacio de datos e inteligencia artificial para el turismo". Estuvo moderada por **Daniel Sáez**, *Technology Transfer Director* de ITI, en ella participaron **Joan Antoni Malonda**, *Tourism Business Developer* de GMV; **Mario Villar**, director de inteligencia turística de la Generalitat Valenciana; **Antonio López de Ávila**, presidente y CEO de Tourism Data Driven Solutions (TDDS); y **Alberto Palomo**, *Chief Data Officer* de la Oficina del Dato en España. La jornada avanzaba y pudimos disfrutar de la ponencia de **Lasse Rouhianen**, experto internacional en IA y marketing digital sobre Inteligencia Artificial para el turismo y web 3.0.

La mañana finalizó con el diálogo "Menorca: innovación natural". Formaron parte de este diálogo **Anna Truyol**, *Founder* de Artchimboldi; **Carlos Cendra**, director ventas y marketing en Mabrian; **Alex Alguacil**, director de Lago Resort Menorca; y **David Baret**, periodista económico como moderador.

La tarde de la segunda jornada comenzó con la ponencia de **Antonio Rodes,** CEO de Distrito Digital Comunitat Valenciana, bajo el título "Construyendo un ecosistema digital". Seguidamente tuvo lugar el taller práctico de **Rafael de Jorge**, fundador de Growtur, en el cual se realizó una introducción al metaverso y a la automatización para el sector turístico.

La jornada finalizó con la ponencia de **Iván Manzanares**, director técnico del Centro de Apoyo a la Innovación y Transferencia de Conocimiento (CAITEC), sobre los retos para po-

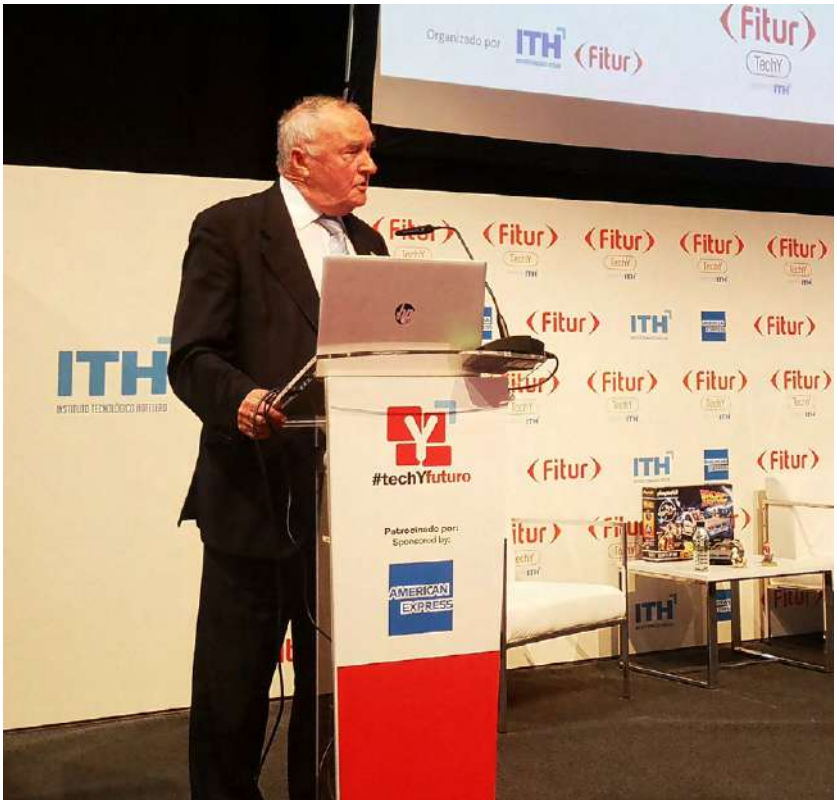


tenciar la innovación tecnológica.

Por su parte, **David Val**, redactor de TecnoHotel, dió comienzo a la última jornada del foro techYfuturo. A Val le ha seguió **Javier Serrano**, *Founder & Managing Director* en Universe Data & Analytics, con su ponencia «El nuevo efecto WOW en la gestión de eventos» donde explicó cómo los espacios para eventos pueden optimizar su gestión y rentabilidad a través de la analítica de los datos. Posteriormente, en el panel en el que participaron **Enrique Jiménez**, director de diseño y comunicación de Fluge Audiovisuales; **Patricia Gómez**, coordinadora de eventos y desarrollo de negocio en el Atlético de Madrid; y, **Miguel Deparamo** CEO en WAH Show & MHNL (Music Has No Limits), contaron cómo empezaron, en qué proyectos están trabajando y su visión de cara a futuro en el sector del ocio y MICE, conducidos por Serrano.

Tras este panel, contamos con un debate en el que se expusieron cómo factores como la construcción, el diseño, e interiorismo de los hoteles son un aspecto clave en la experiencia de cliente y cómo influye en la estancia del huésped, sus impresiones desde que entra por la recepción del hotel y no solo disfrute de la habitación, si no de la oferta de restauración, actividades, eventos y experiencias complementarias personalizadas que el alojamiento ofrece de cara a superar sus expectativas y cómo esto ayuda a fidelizarle y generar un buen recuerdo de su viaje. Este debate estuvo moderado por **David Mora**, director del Máster de Dirección Hotelera de la Universidad Europea, y en el que intervinieron: **Juan Carlos Sanjuan**, presidente y fundador de Casual Hoteles; **Lydia Pérez**, directora de comunicación y marketing en CoolRooms Hotels; **Ignacio V. Sandoval**, *Head of Hospitality Advisory* en IHP; y, **Fernando Garasa**, responsable de Sergestur.

Jesús Gatell, vocal de ITH, compartió sus reflexiones durante la clausura del foro.



INNOVADORES, TECNOLÓGICOS, SOSTENIBLES E INCLUSIVOS: EL FUTURO DE LOS HOTELES EN FITURTECHY 2022

Las tendencias innovadoras y tecnológicas de los hoteles se presentan en techYhotel, en el espacio FITURTECHY, donde los asistentes pueden interactuar y explorar con estas llamativas soluciones innovadoras. Reyes Maroto, ministra de Industria, Comercio y Turismo, visitó FITURTECHY mostrando gran interés por el showroom del hotel del futuro, techYhotel, donde pudo interactuar con las novedades tecnológicas hoteleras más punteras.

Los hoteles de la próxima década serán **inclusivos, tecnológicos, sostenibles e innovadores.** Esta tendencia viene marcada por el **nuevo cliente,** un consumidor que espera que le sorprendan, que quiere sentir vivencias y emociones en sus viajes, que es tecnológico y que le gusta compartir cómo se siente en cada momento.

Todas estas **tendencias y retos** a los que se enfrenta el sector hotelero pudimos vivirlas en **techYhotel,** situado en **FITURTECHY.**

Más de 25 empresas líderes en el sector se juntan para mostrar las innovaciones tecnológicas más punteras del mercado, de forma conjunta e integrada colaboran con ITH para exponer este showroom en el que los visitantes pueden interactuar.

En esta edición, en el recorrido del hotel, al ser **inclusivo,** en cada espacio se encontraba en una placa de **krión** un código QR con la información de cada solución tecnológica, así como una breve descripción en **braille** realizado por la empresa de señalética **Más Infinito.**

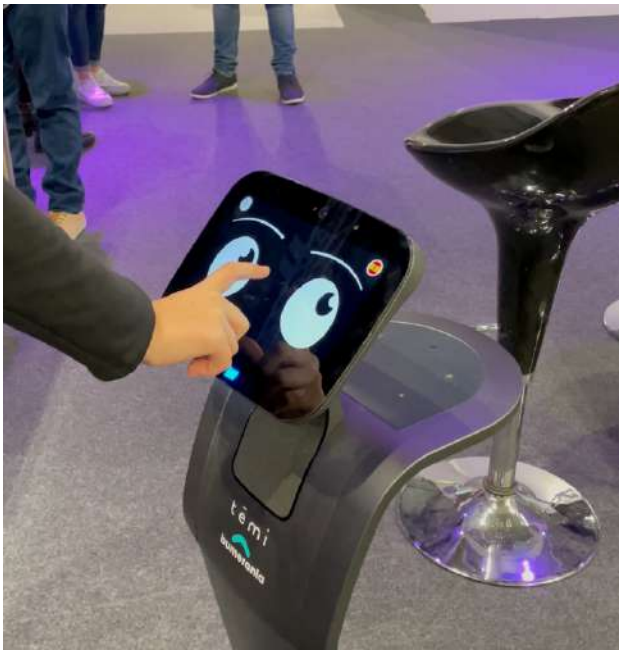
En techYhotel pudimos conocer, de la mano de **Bumerania,** al Robot TEMI, el robot que **detecta emociones** para ver el grado de **satisfacción de la estancia en el hotel.** También adquiere relevancia el **reconocimiento facial de los clientes** y con el que, con unas **cerraduras inteligentes** en cada puerta de la habitación y diferentes espacios, abre las puertas a cada persona que se haya autorizado solo reconociendo su cara.

Asimismo, se presentó al Robot Bellabot. Se trata de un **robot camarero** capaz de entregar y recoger en sus cuatro bandejas más de 40 kilos de comandas. El showroom dispuso también de una **mesa interactiva inteligente,** en la cual, al seleccionar un artículo, el robot KettyBot lo servía seguidamente.

A su vez, y mediante un tótem interactivo, cualquier visitante de FITURTECHY pudo pedir y pagar la bebida que quiera consumir gracias a **Dax Robotics.** El robot recibe la orden y dispensa la bebida seleccionada.

Dada su especialidad, **Ilunion Accesibilidad**, mostró cómo la tecnología hace más fácil la estancia y el movimiento a personas con ciertas dificultades de visión ayudándoles a guiarse, como a personas con dificultad auditiva. Un hotel inclusivo tiene que estar adaptado y una muestra de ello se pudo ver en el hotel del futuro.

El proceso de autocheck-in ha llegado para quedarse después de la pandemia. Por ello, **Chapp Solutions** mostró en techYhotel un dispositivo a modo de kiosco de pared que permite al usuario realizar el registro completo e incluso facilitarle la llave de la habitación



en diferentes modalidades, llave magnética o código para abrir con el smartphone si el hotel tuviera esta posibilidad.

Por su parte, **CERIUM** presentó en FITURTECHY, el nuevo sistema IPTV para hoteles y las **nuevas soluciones de infraestructuras seguras** y conectividad para adaptar el hotel a la llegada del «huésped hiperconectado".

Si hacemos un recorrido por el hotel, encontramos tres soluciones diferentes **combinando elementos decorativos de diseño con absorción acústica,** presentados por **Absotec:**

Por un lado, dos cabinas acústicas de diferente tamaño (individual y colectiva). Estas cabinas acústicas permiten tener un lugar tranquilo donde poder mantener reuniones, llamadas telefónicas y trabajar en un **entorno libre de ruidos** y molestias. Las cabinas acústicas están completamente equipadas con conexiones USB, cargadores, ventilación mecánica e

iluminación eficiente, cuidando cada detalle, desde la usabilidad, el confort acústico interior, la estética y la sostenibilidad. El interior de la cabina está revestido por paneles acústicos para absorber el sonido y evitar problemas de ruido y privacidad; ofreciendo un entorno de paz y tranquilidad.

Por otro lado, los cuadros acústicos ayudan a evitar el eco siendo un elemento más de la **decoración**. Las extraordinarias capacidades de absorción de ruido del material, con su densidad y porosidad, hacen que esta solución sea imprescindible ya que funciona en todas las frecuencias de sonido. Se puede adaptar su diseño a cualquier entorno.

El tercer elemento decorativo son los mosaicos acústicos: Los paneles fonoabsorbentes de pared son una excelente alternativa a los elementos del techo. Con estos mosaicos de pared se puede jugar con diferentes telas, tamaños y patrones confeccionando una pared personalizada con una impresionante funcionalidad de reducción de ruido.

En los próximos años cada vez nos vamos a ir encontrando más con la **plataforma digital de periódicos y revistas** con la que **PressReader** aporta innovación al sector de los viajes al ofrecer más de 7000 publicaciones de más de 120 países y en más de 60 idiomas. Se puede acceder a esta plataforma desde cualquier teléfono inteligente, tableta, lector electrónico u ordenador, y garantiza que los huéspedes de los hoteles se mantengan seguros y entretenidos con una **tecnología sostenible, sin contacto e hiperpersonalizada** según sus intereses.

El futuro es sostenible, y los clientes están más concienciados, por ello la ropa de cama y baño vino de la mano de **Resuinsa,** que fruto del I+D+i ha conseguido crear un circuito cíclico de **elementos reciclados y reciclables que consigue minorar la producción de residuos.** Esta opción, cuyos productos pueden ser reutilizados en múltiples ocasiones, se acerca a lo que podríamos llamar el reciclaje infinito, ya que no sólo se realiza con productos que ya proceden de textiles reciclados post-consumo sino que sus elementos pueden volver a ser reutilizados. Se trata de favorecer la transición hacia una economía circular, creando varías líneas de productos que tienen una vida múltiple y que son reutilizados para diferentes conceptos. Ejemplo de ello ha sido la creación de la zapatilla VITA que pudimos ver en el “hotel del futuro”.

Los asistentes pudieron disfrutar de este espacio disruptivo a la vez que pedían una cerveza, un café o un zumo en una mesa interactiva dispensada por un robot, además de probar las gafas de realidad mixta.

Otra de las novedades que encontramos viene de la mano de **Veltia** y es el VFusion Foot Dryer, el nuevo revolucionario **secador de pies** que garantiza un secado en tan solo 8 segundos con su motor de

alta velocidad. Es, además, el primer secador de pies instalable para **personas con movilidad reducida,** personas mayores, etc... Incluye el filtro de aire «Hepa Filter H13», que retiene el 99.97% de las partículas que se encuentran en el aire. Además de este filtro, incluye un sistema **neutralizador de malos olores**: Veltia Zerosmell®, que no solo elimina el mal olor, sino que además mejora la calidad del aire dejando una suave fragancia alrededor.

La compañía líder en **climatización y calidad del aire**, **Daikin**, trajo a FITURTECHY la bomba de calor VRV Inverter y los purificadores de aire portátiles.

El sistema VRV de Daikin es el Sistema Bomba de Calor que proporciona calefacción y aire acondicionado simultáneos y producción de agua caliente "gratuita" recuperando calor de la instalación. Además, gracias a la tecnología VRT (Temperatura de Refrigerante Variable) se evitan las corrientes de aire y se aumenta el rendimiento. Todo ello con un control centralizado, la clave para **controlar los costes de energía**.

La empresa nos mostró también los purificadores de aire que **mejoran la calidad del aire interior** con un diseño elegante y compacto. Solo hay que colocarlos en la estancia y enchufar a una toma de corriente. Incorporan tecnología Flash Streamer para una mejor calidad del aire interior y filtros HEPA electrostáticos de larga duración.

Además, contamos con dispensadores de agua con sistemas tecnológicos de **osmosis inversa y luz UV**, que limpian y purifican el agua, eliminan la dureza, el mal sabor e incluso el mal olor del agua de grifo, pudiendo elegir también la temperatura, todo esto gracias a **Atrium Salud.** El hotel contó con estos dispensadores de agua colocados en sitios estratégicos proporcionados como una **fuente de salud y bienestar** tanto en zonas comunes como en la misma habitación siempre pensando en la **sostenibilidad y el medio ambiente.**

En la habitación tecnológica encontramos también la presencia de **Check In Jobs** y de su Talent Pool, una plataforma donde se reversa el proceso de selección y se conectan las grandes empresas del sector de la hostelería con los mejores profesionales para sus vacantes, logrando que los procesos de selección sean 5 veces más rápidos a través de un Software as a Service en el cual se han desarrollado algoritmos para buscar *matches* entre la oferta y la demanda.

Inclusivos, sostenibles, tecnológicos, innovadores... así serán los hoteles de un futuro próximo que se mostraron en FITURTECHY 2022.

En cuanto al modelo de limpieza, **SANIKEY** nos trajo un enfoque diferente donde pasan a la tarifa plana por estancia, un **modelo de consumo por uso**, en los productos y utensilios de higiene para cubrir los servicios de habitaciones, cocina, lavandería y zonas comunes. Es decir, trasladan a los centros toda su especialización, dotándolos de los productos y sistemas más eficientes a cambio de una cuota por residente mes.

Cabe mencionar al arquitecto **Miguel Soler (MSC)** quien diseñó los diferentes espacios del hotel del futuro. **Un diseño de hotel con espacios innovadores, tecnológicos e inclusivos.**

El diseño no está reñido con la funcionalidad. **Kaudex** expuso alguno de los diseños de mobiliario basados en el diseñador Piet Mondrian con un toque clásico de diseño geométrico y mirando al futuro con sensores en las puertas de su mobiliario, puertos USB de carga allá donde más falta hace e iluminación regulable y la posibilidad de integrar cualquier necesidad que tenga el hotel para mayor confort de los clientes.

Roca mostró un baño de diseño sin obviar la tecnología que permite a través de sus sistemas un control y ahorro de consumos. La tendencia es interactuar con la tecnología sin contacto por parte del cliente.

La tecnología proporciona adicionalmente al descanso, con la posibilidad de medir cómo hemos dormido y facilitarnos consejos para descansar mejor. Esta es la propuesta que **Pikolin** ofrece en un colchón que se apoya en un canapé mecanizado que permite al personal del hotel dedicado a la limpieza que puedan realizar mejor su trabajo.

Vale más una imagen que mil palabras. **Fluge** ofrece todo lo relacionado con tecnología audiovisual donde, más allá de lo que es una pantalla gigante, también crea los contenidos a medida para mejorar la experiencia del cliente tanto con información como ambientación. En Fluge son expertos en infraestructura y tecnología audiovisual necesaria para eventos, conciertos, salas de congresos, etc.

Entre otras soluciones que **HP** ofrece al sector hotelero, está preocupado por la seguridad y para ello cuida todo su equipamiento tecnológico tanto en sus equipos como en su software. En el hotel se expusieron algunos de sus equipos con pantallas curvas, portátiles, tablets e impresoras.

Por otro lado, **Fluidra**, especialistas en piscinas y wellness, en esta ocasión dotaron de tecnología el **área wellness con saunas y duchas** que podrían estar en una habitación de hotel o en una zona de spa como parte de los espacios comunes del hotel.

Por su parte, **VODAFONE Business** llevó a FITURTECHY, de la mano de sus partners, soluciones relacionadas con la **realidad mixta**. El visitante pudo comprobar el mundo que se abre con la utilización de gafas de realidad mixta donde se une la realidad con información adicional de los espacios que nos rodean. Sirve de guía en un tour, para mostrar una ruta, dar información adicional de los lugares que nos rodean, etc.

También pudimos ver **hologramas** como una forma llamativa de mostrar información.

VIP
ASTRALPOOL
FLUIDRA

PERIÓDICO
CATA DE VINOS
TURISMO

DAX

TECHROOM TO LIVE IN BY ITH

El diseño de interiores para hoteles y restaurantes gana protagonismo como herramienta generadora de experiencias. Además del valor funcional del espacio, cada vez se tienen más en cuenta la sostenibilidad y la conectividad, así como aspectos emocionales que sorprendan a los huéspedes y comensales.

Hostelco 2022 recogió esta tendencia en auge y propuso, en el área Hostelco Live Hotel y en varias conferencias del programa Hostelco Live Arena, pautas e inspiración para comprobar la influencia de la tecnología, ecoeficiencia y decoración en la creación de ambientes originales e innovadores en hotelería y restauración.

En Hostelco, el salón líder en España y referente europeo de su especialidad organizado por Fira de Barcelona y la Federación Española de Asociaciones de Fabricantes de Maquinaria para Hostelería, Colectividades e Industrias Afines (Felac), se pudo comprobar cómo la industria ha evolucionado para proporcionar al mercado equipos y accesorios que garantizan la máxima eficiencia energética, conectividad, funcionalidad, ergonomía y eficacia en el respeto del medio ambiente.

Fernando Valdés, secretario de Estado de Turismo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, visitó el showroom y se interesó por las soluciones de vanguardia allí presentadas, junto a Javier García Cuenca, Jorge Marichal, Ramón Estalella y Álvaro Carrillo de Albornoz

En Hostelco Live Hotel, el espacio que el salón dedica a la recreación de las diferentes estancias de un hotel, ITH y CEHAT presentamos la habitación “Techroom to live in by ITH” equipada con las soluciones tecnológicas de última generación que integran sistemas de IoT, inteligencia artificial, digitalización, robótica y conectividad conjugados con diseño y confort.

La tecnología al servicio de la sostenibilidad protagonizó las nuevas tendencias en Hostelco.

Espacio en el que lo clásico se une con lo moderno, la tecnología experiencial, el wellness, y el confort sostenible conectando viajeros multigeneracionales, creando espacios tematizados versátiles.

Camareros, recepcionistas o vigilantes robots, sistemas de reconocimiento facial para realizar pedidos, luz ultravioleta que esteriliza vajillas y cubiertos, la freidora más pequeña del mundo, los cubiertos y envases más ligeros del mer-

Lo clásico se une con lo moderno, creando espacios tematizados versátiles.

cado, telas 'no-tejidas' para la mantelería y los hornos y maquinaria para restaurantes más sostenibles son sólo algunas de las novedades que fue posible ver en Hostelco 2022, que se celebró con Alimentaria entre el 4 y 7 de abril en el recinto de Gran Vía de Fira de Barcelona.

En este espacio, participaron empresas como **PressReader**, con un quiosco digital que cuenta con más de 7.500 publicaciones de 120 países; **Cerium Tecnologías**, que exhibió una televisión integrada en un espejo y totalmente personalizable; **Absotec**, especialistas en eliminar la reverberación y el ruido en el interior de espacios arquitectónicos; **Daikin**, proveedor líder en soluciones integrales de climatización: aire acondicionado, calefacción y sistemas hidrónicos (enfriadoras, climatizadores y fancoils); **Hotelverse**, que mediante la construcción de un gemelo digital del hotel, devuelve el poder de la compra a compañías hoteleras y usuarios; **Chapp Solutions**, especializada en sistemas de reconocimiento facial; **EasyGoBand**, con su propuesta de tecnología contactless y sistemas de gestión; **Hewlett-Packard** con sus gafas de realidad virtual.

Completaron el showroom también otras muchas firmas como **Kaudex, Retroplayer, Ondarreta, Fluidra, Italsan, Groupe GM, Bumerania, Carmela Martí, DAX Robótics, Atrium Salud, Pikolin, Itecon, Veltia, Nexus, el arquitecto Miguel Soler y Cuarto Sentido** proporcionaron mobiliario, hidromasajes, aromas o sistemas de purificación del aire para mejorar la experiencia del cliente a 360°.

II EDICIÓN ENCUENTROS FITUR: **EL TURISMO, MOTOR DEL DESARROLLO ECONÓMICO**

Transformación digital para la creación de experiencias únicas y personalizadas.

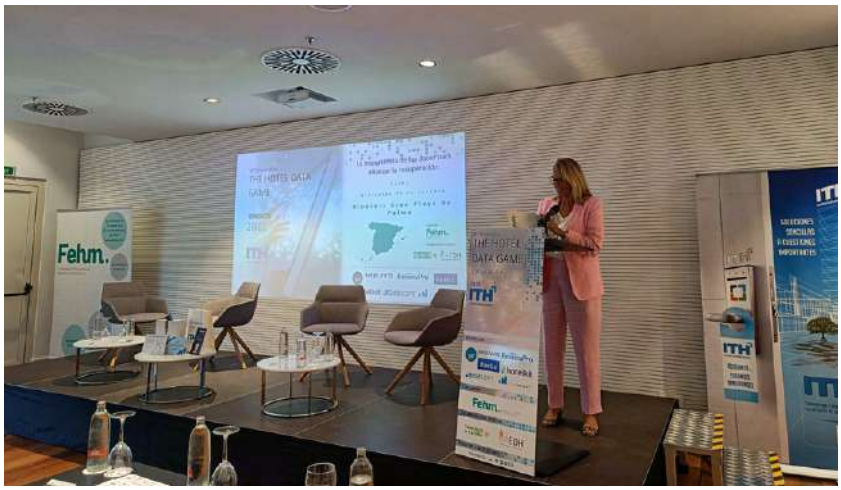
A principios de enero, en el marco de Fitur, se llevó a cabo la II Edición Encuentros Fitur: el turismo, motor del desarrollo económico. Contando con **Fernando Valmaseda**, CEO del Grupo RV Edipress y Miradas Viajeras, como moderador y director, se realizó la mesa de debate sobre cómo orientar la transformación digital para crear experiencias personalizadas y únicas.

La mesa estuvo compuesta por **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general del Instituto Tecnológico Hotelero; **Almudena Maíllo**, concejal delegada de Turismo del Ayuntamiento de Madrid; **Antonio López de Ávila**, CEO TDDS y coordinador general de FITUR TALENT; y **Daniel Solana**, director general de la Agencia Vasca de Turismo, Basquetour.

La transformación digital es uno de los elementos clave para conseguir que nuestro sector funcione de una forma más eficiente; es una valiosa herramienta para afrontar todos los retos que se plantean.

ITH “THE HOTEL DATA GAME”: USO DE LA **INTELIGENCIA DE DATOS** PARA MEJORAR LA **GESTIÓN DE LOS NEGOCIOS**

ITH The Hotel Data Game es un ciclo de jornadas técnicas dirigidas al sector hotelero, se especializan en el uso de la inteligencia de datos en los diferentes ámbitos del negocio hotelero: benchmarking, gestión operativa, reputación online y posicionamiento, distribución, *Revenue Management* y experiencia de cliente.



A finales de octubre, tuvo lugar la primera jornada que el Instituto Tecnológico Hotelero celebró en el Hotel Hipotels Gran Playa de Palma.

La jornada fue inaugurada por **Beatriz Heras**, responsable de Transformación Digital del Instituto Tecnológico Hotelero; y **María Frontera**, presidenta de la **FEHM**, que inició su intervención poniendo en valor que “Mallorca diese el pistoletazo de salida” de estas formaciones, “que cubren un espectro tan amplio del negocio hotelero” y destacando que “hoy en día la gestión apoyada en la tecnología es la alianza estratégica única e indispensable para que los hoteles sean más competitivos, inteligentes, eficientes, responsables y circulares.”

La dirigente de la patronal hotelera decana recalcó que “como empresas no podemos quedarnos fuera de las oportunidades que nos ofrece la tecnología y posibilitan el control, medición y comparativa de los KPIs de prácticamente todas las áreas que interviene en nuestra actividad. Hoy vamos a centrarnos en las internas, que prácticamente intervienen en todas las áreas de gestión del negocio hotelero. Pero como ya me habéis escuchado reclamar en anteriores ocasiones”, puntualizó, “esta capacitación no es un capricho. Lo reclama el cliente y partiendo de que la experiencia en el destino es integral. Como destino las instituciones también deben traccionar y alcanzar esas ventajas competitivas. Al fin de cuentas los servicios que presta un hotel son asimilables a los de una ciudad, y en Mallorca existe un verdadero ecosistema digital que lleva años como proveedor de la cadena de valor turística. Aprovechémoslo y saquémosle el máximo partido”.

Tras la apertura, **Ildefonso Moyano**, *VP Customer Experience* de **MEWS** nos dio soluciones para gestionar correctamente los datos de los que disponemos y así lograr ser más eficaces.

A continuación, **Xavier López Llull**, *Chief Executive Officer* de **EISISOFT**, centró su ponencia en la digitalización de back office. Le sucedió, **Aitana Jansana,** *sales manager* de **Hotelkit**, que hizo hincapié en por qué la información es poder.

Asimismo, **Cristina López**, *sales director Spain & LATAM* de **ReviewPro**, expuso las nuevas tendencias para mejorar la experiencia del cliente en el campo de la automatización

y la digitalización. Posteriormente, tuvo lugar el panel de expertos donde los ponentes anteriores debatieron sobre la importancia de los datos en el día a día con ejemplos y casos prácticos.

Después del *coffee break*, **Alejandro García**, *director of sales EMEA* de **Duetto** abordó cómo se utilizan los datos para generar Revenue. Seguidamente, **Álvaro Santos**, *business development manager* de **OTA Insight** puso el foco en la evolución de las tendencias de demanda y las estrategias de precios de los hoteles en recuperación.

Por otro lado, **Paula Reinoso**, *senior account manager Spain & Portugal* de **STR**, expuso el panorama del rendimiento hotelero en España.

Terminando las exposiciones y dando paso al cóctel, se realizó la mesa de debate "Cómo los datos pueden transformar tu negocio" en la cual participaron Alejandro García, Álvaro Santos y Paula Reinoso.

A continuación, tuvo lugar a mediados de noviembre la jornada celebrada en Madrid donde se dieron las claves a los hoteleros para la recuperación de sus negocios. **Juan Luis de Lucas**, vicepresidente de la **Asociación Española de Directores de Hotel en Madrid (AEDH)** y **Álvaro Carrillo de Albornoz** inauguraron la jornada.

Juan Luis de Lucas explicó que "Desde la AEDH venimos colaborando con el ITH en fomentar iniciativas que generan experiencias, emociones. Nuestro ecosistema turístico es tan cambiante, que necesitamos actualizarnos diariamente, e incluso adelantarnos a los acontecimientos, la marca Hotel debe ofrecer algo más que un servicio, hay que adaptar espacios a nuevas necesidades, a nuevos comportamientos. Y con estas jornadas tendremos suficiente información para cumplir el objetivo: emocionar al cliente".

Por su parte, el director general del Instituto Tecnológico Hotelero, agradeció el apoyo continuo a la Asociación de Directores de Hotel y, en concreto "a Juan Luis de Lucas por acompañarnos en la celebración de esta jornada". Carrillo de Albornoz continuaba destacando que "La tecnología está cambiando mucho, pero debe de cambiar en función de los nuevos hábitos del cliente", y explicó que "debemos llegar al cliente de una manera más eficiente y para ello la tecnología nos ofrece datos que nos dan las claves sobre cuándo contactar y cómo con nuestro futuro cliente o qué precio ofrecerle, por ejemplo, y de esta forma conseguir que nuestros establecimientos sean más competitivos. La tecnología nos permite entender al cliente que cambia día a día. Esta jornada nos enseña a saber comprender, analizar y explotar los datos de la mejor manera".

Posteriormente, durante las ponencias y mesas de debate, los asistentes estuvieron de acuerdo en lo importante que son los datos para afianzar la recuperación del sector.

Se trata de unas formaciones especializadas en el uso de la inteligencia de datos con el fin de llegar a diferentes ámbitos del negocio hotelero: benchmarking, gestión operativa, reputación online y posicionamiento, distribución, revenue management y experiencia de cliente.

A lo largo de los últimos años, Benidorm apostando por soluciones tecnológicas para su transformación digital, se ha convertido en un destino turístico inteligente, eficiente y sostenible.

Por eso, el Instituto Tecnológico Hotelero realizó a finales de noviembre la última jornada del ciclo "Jornadas ITH The Hotel Data Game 2022" en Benidorm. Durante la jornada los hoteleros aprendieron a obtener datos precisos y a utilizarlos de forma inteligente.

Nunca hemos tenido tanta información y herramientas disponibles.

Leire Bilbao, directora gerente de la fundación **Visit Benidorm**; **Jorge Ferrándiz**, agente de Innovación de **Asociación Empresarial Hotelera y Turística de la Comunidad Valenciana (HOSBEC)** y **Beatriz Heras** inauguraron la jornada.

Según palabras de Leire Bilbao, "la gestión del dato en el destino nos permite ir un paso por delante, tomando decisiones más acertadas y adecuadas. La medición nos ayuda a conocer más de cerca a los turistas, y esto es extrapolable también al sector alojativo para hacer su estancia más agradable, ajustar los precios de venta, conocer la competencia... logrando una optimización de los recursos económicos y personales en el ámbito público privado."

Durante su intervención, Jorge Ferrándiz resaltó que el ecosistema innovador público-privado en el que se encuentra la Comunidad Valenciana, y en concreto, el destino de Benidorm, ha propiciado que "la cultura del dato se haya asentado" en la gran mayoría de empresas y equipos directivos de la ciudad.
Este ciclo de jornadas sirvió para demostrar lo importante que son los datos para afianzar la recuperación del sector.

Podemos conocer a nuestro cliente mucho antes de que llegue a nuestro hotel, podemos predecir sus gustos, su poder adquisitivo, sus patrones de comportamiento, su momento vital, sus expectativas y frustraciones. Necesitamos más que nunca utilizar estos datos de forma inteligente para afianzar la recuperación de los negocios hoteleros atendiendo a los nuevos hábitos del cliente.

Tenemos la posibilidad de dar un mejor servicio, más eficiente, más dirigido y personalizado y mejorar como consecuencia directa los resultados de explotación de nuestros negocios. Tenemos la posibilidad de tomar decisiones más acertadas ayudándonos de la tecnología para interpretar los datos correctamente y así, minimizar los riesgos.

Esta jornada contó con la colaboración de la **Federación Empresarial Hotelera de Mallorca (FEHM); la Asociación Empresarial Hotelera y Turística de Madrid (AEHM); la Asociación empresarial hotelera y turística de la Comunidad Valenciana (HOSBEC) y la colaboración especial de la Asociación Española de Directores de Hotel (AEDH) y la Federación Española de Campings; patrocinado por STR, MEWS, ReviewPro, Hotelkit, OTA Insight, Duetto y EISISOFT.**

FORUM TURISTIC: TECNOLOGÍA APLICADA AL SECTOR TURÍSTICO

La 10ª edición del congreso Forum TurisTIC, estuvo organizada por el centro tecnológico Eurecat, promovido por Generalitat de Catalunya, Ajuntament de Barcelona y Diputació de Barcelona.

El congreso se celebró en mayo en formato híbrido: presencial, con aforo reducido en el Cosmocaixa Barcelona, y con live streaming. El congreso contó con cuatro mesas de debate que giraron en torno a la sostenibilidad, la tecnología, el metaverso y el turismo del futuro; y el nuevo turista y las redes sociales.

El director general del Instituto Tecnológico Hotelero, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, participó junto a **Karina Givert**, directora del Centro de investigación Intelligent Data Science & Artificial Intelligence (IDEAI-UPC); **Íñigo Valenzuela,** CEO de Smartvel; **Esther Fernández,** *Strategy Advisor and Innovation Management* de Amadeus; **Joan L. Mas Albaigès,** jefe del área digital de Eurecat y Director del Centre of Innovation for Data Tech and Artificial Intelligence (CIDAI); y **Patrick Torrent,** director ejecutivo de la Agència Catalana de Turisme; en la mesa sobre tecnología aplicada al Sector Turístico.

Carrillo de Albornoz quiso destacar que "Innovar es ver lo que otros no ven, cuando ves lo que todos ven"

En esta mesa sobre tecnología aplicada al turismo nos explicaron cuál ha de ser el rol de estas tecnologías, cómo identificar necesidades y las herramientas necesarias para la transformación del sector.

En diversas ocasiones se ha dicho que el 2022 es el año de la recuperación, del crecimiento y de la vuelta a la normalidad. Para conseguir esta recuperación, son imprescindibles las mejoras y avanzar hacia una definitiva transformación digital del sector del turismo. Los turistas ya no son pasivos, sino que son activos y actores, tienen información de primera mano, la generan y son más críticos y exigentes cuando escogen sus experiencias. Buscan la personalización del viaje, desde el inicio al fin.

CONGRESO **ASLAN 2022**

Las nuevas tecnologías son un pilar fundamental de la Transformación Digital y proporcionan a las compañías la capacidad de competir, generar valor y diferenciarse.

A mediados del mes de mayo se celebró el Congreso Aslan 2022 el 18 y 19 de mayo en el Palacio de Congresos de Ifema en Madrid.

Asimismo, dentro del congreso se celebró el IV Encuentro Anual Nacional de 'IT Managers' en sectores estratégicos de la economía española, donde participaron entre otros los CIO del Instituto Tecnológico Hotelero, Procter & Gamble, Repsol, Heineken, Cepsa, Room Mate Hotel, la Organización Mundial del Turismo o Tendam Fashion Group.

Beatriz Heras, responsable de Transformación Digital, participó como representante del Instituto Tecnológico Hotelero. Durante la mesa, comentó la situación del sector turístico junto a **José Ricardo Diaz Ardilla**, I*nnovation and Digital Transformation* de la Organización Mundial del Turismo; **Mateo Ramón Sastre**, CIO de Grupo Piñero; **Charo García Silgo**, directora de Apartosuites Jardines de Sabatini; **Tomeu Bennasar**, CIO de Grupo Iberostars; y **Ambrosio Rodríguez**, director de Computing como moderador.

Además se debatió sobre las oportunidades que ofrecen los fondos de recuperación europeos y las políticas palanca de los planes estratégicos de los gobiernos para ayudar a reconstruir el tejido productivo e impulsar empresas más competitivas en sectores estratégicos como el turismo, transporte, industria o retail.

TRABAJA SIN LÍMITES CON **MONDAY.COM**

La herramienta que ayuda a miles de empresas y organizaciones en España para impulsar la unión entre empresas y mejorar la eficiencia y la productividad.

El 24 de mayo, la empresa Cartagon realizó un evento en la Sala Truss del WiZink Center de Madrid presentando Monday.com y sus aplicaciones. Junto a miembros de su equipo y clientes, presentaron casos de éxito, compartieron novedades de producto y las ventajas de la aplicación.

El evento contó con la participación especial de **Laura Bernal**, departamento Comercial del Instituto Tecnológico Hotelero; **Miguel Ángel Melero Puerta**, director de Organización, Medios y Calidad en Metrovacesa; y **Beltrán García**, *I+D Manager* en HANNUN en una mesa donde expusieron su experiencia con Monday.com mediante sus casos de éxito.

Centraliza tu trabajo y aumenta tu productividad.

Centraliza todas tus tareas, procesos, herramientas, comunicaciones y archivos en un solo sistema operativo de trabajo. Conecta equipos, rompe los silos y mantén una sola fuente de información para toda la organización. Colabora de manera eficaz en toda la organización para tener una vista clara de tu trabajo. Mantente comunicado con automatizaciones y notificaciones en tiempo real y fáciles de usar.

MADRID, A LA **VANGUARDIA DEL 5G**

Jornadas sobre los proyectos piloto “Telefónica 5G Madrid”.

Las jornadas sobre los proyectos piloto “Telefónica 5G Madrid” tuvieron lugar en Madrid del 14 al 16 de junio. Las entidades implicadas y expertos de diferentes ámbitos explicaron los proyectos piloto puestos en marcha por Telefónica en Madrid y las posibilidades que existen para los diferentes sectores de actividad, como la hostelería y el turismo, la industria, la enseñanza, la sanidad o la ingeniería.

El turismo es un sector clave de nuestra economía con un gran impacto en la generación de empleo, inversiones, desarrollo cultural y crecimiento de nuestro país.

El director general de ITH, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, participó en la tercera jornada “Madrid, a la Vanguardia del 5G. Soluciones 5G para hostelería y turismo” promoviendo el uso de nuevas tecnologías para mejorar la experiencia que ofrece el sector turístico.

La recuperación del turismo, tras las crisis de la COVID-19, dependerá de la digitalización y la incorporación de las tecnologías más innovadoras. Los turistas son cada vez más exigentes y buscan una experiencia turística específica y personalizada, por la que los viajeros están dispuestos a desplazarse y llegar hasta un destino particular para disfrutar de ella, sirviéndose de tecnologías que amplifican su participación y mejoran su interacción con un producto, servicio o destino turístico.

De la mano del 5G se verán algunas de las experiencias realizadas en el sector turístico, el uso de aplicaciones inmersivas de realidad virtual, realidad aumentada o video 360, IoT, inteligencia artificial, big data, etc. que serán el motor de la reconversión del turismo.

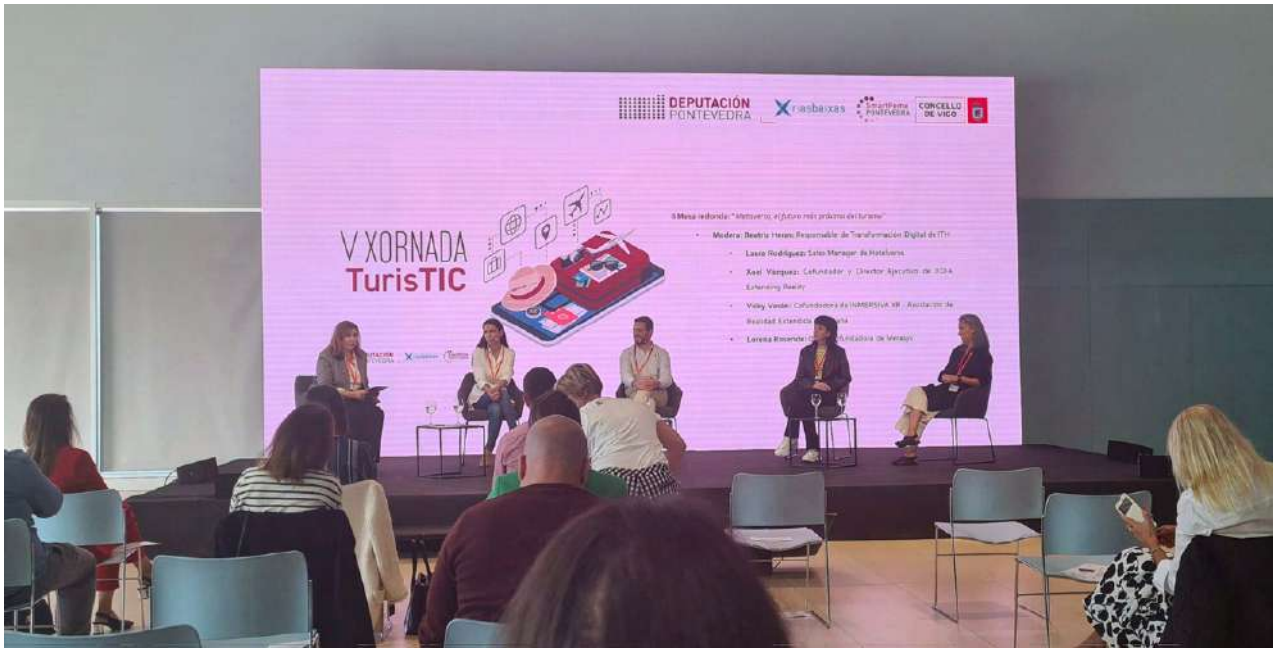
GESTORES DE DESTINOS **TURÍSTICOS INTELIGENTES**

Gestores de Destinos Turísticos Inteligentes: el eje de tecnología IV - Tecnologías aplicadas a las PYME Conectadas.

A principios de julio, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, participó en el curso Gestores de Destinos Turísticos Inteligentes: El Eje de Tecnología IV - Tecnologías Aplicadas a la PYME Conectadas como parte del profesorado.

Carrillo de Albornoz impartió una clase sobre la **gestión inteligente y conectada del alojamiento al destino** donde dio a conocer las tendencias tecnológicas y el funcionamiento de los hoteles digitales inteligentes.

El curso tuvo seis objetivos: formar y capacitar a los técnicos de los destinos en el modelo DTI con la finalidad de aterrizar los requisitos solicitados a la realidad local; reforzar la estrategia de sostenibilidad turística de los destinos; conseguir transmitir el uso de las herramientas para mejorar el destino turístico inteligente, adaptarse a los nuevos escenarios; conocer de primera mano la adaptabilidad del municipio para configurar su mejor accesibilidad; e iniciarse en el conocimiento de los sistemas de inteligencia turística.



METAVERSO, EL FUTURO MÁS PRÓXIMO DEL TURISMO

La tecnología llegó para quedarse y el turismo da un paso más hacia un nuevo concepto al que llamamos metaverso.

El Auditorio Palacio de Congresos Mar de Vigo reunió en septiembre a decenas de expertos en turismo, con motivo de la V Jornada TurisTIC, que trataron algunas de las temáticas de actualidad del sector, desde el turismo local y de proximidad hasta el metaverso aplicado al turismo.

La última mesa redonda del día contó con la presencia de **Beatriz Heras**, responsable de Transformación Digital del ITH como moderadora. Heras condujo la mesa "Metaverso, el futuro más próximo del turismo", donde **Xoel Vázquez**, cofundador y director ejecutivo de Xoia Extending Reality; **Laura Rodríguez**, *Sales Manager* de Hotelverse; **Lorena Rosende**, CEO e Cofundadora de Merasys; y **Vicky Vasán**, cofundadora de INMERSIVA XR - Asociación de Realidad Extendida de España; hablaron sobre la situación del metaverso y su papel como el futuro más cercano del turismo.

El entorno que rodea al sector turístico es dinámico y está en continua evolución.

El metaverso aplicado al turismo es un entorno virtual en el que las personas viajeras podrán interactuar e intercambiar experiencias turísticas a través de unos avatares y sin limitaciones físicas. Aunque esta herramienta es ya una realidad turística, aún queda mucho por explorar y desarrollar en este ámbito. De esta forma, las empresas turísticas deberán enfrentarse a este nuevo reto tecnológico para continuar en línea con el sector y aprovechar todas las oportunidades que éste ofrece.

I CONGRESO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y TENDENCIAS EN EL TURISMO DE ALCALÁ DE HENARES

La transformación digital y la inteligencia artificial pueden suponer el impulso necesario para la modernización del tejido empresarial turístico español.

El 19 de octubre se celebró la segunda jornada del I Congreso de Inteligencia Artificial y tendencias en el Sector Turístico, dentro del Plan de Sostenibilidad Turística, con expertos del sector de toda España y enmarcado en la Mobile Week Alcalá.

> La inteligencia artificial es una oportunidad única para adaptar nuestro sector turístico al futuro.

En esta jornada **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general de ITH, participó en la mesa redonda donde se exponían casos prácticos del sector turístico. Asimismo, Carrillo de Albornoz comentó las tendencias que existen en el sector en cuanto a la innovación, aprovechando para explicar los proyectos que se están llevando a cabo que buscan dar solución a temas que preocupan al sector, como la correcta gestión de los datos.

Además, la mesa estuvo formada por **César Ramos**, portavoz de Transporte, Movilidad y Agenda Urbana, y también diputado por Cáceres; **Susana Quintás**, *Senior Advisor* de Metrikus; **Carlos López**, concejal de Turismo de Ávila; y moderada por **Luis Cardo**, socio de Open-Idea.

A través de sus intervenciones, se demostró cómo la transformación digital y la inteligencia artificial pueden suponer el impulso necesario para la modernización del sector turístico. Por eso, es importante realizar un esfuerzo adicional, para alinear todas las capacidades del sector en impulsar un nuevo modelo turístico basado en la gobernanza del dato.

II SEMANA DEL TURISMO URJC

La tecnología como herramienta para mejorar la experiencia del cliente.

A mediados de octubre, en el salón de actos de la biblioteca del Campus Madrid-Vicálvaro se realizó la II Semana del Turismo URJC durante tres días.

El evento tuvo como objetivo el acercamiento de empresas, organizaciones e instituciones públicas relacionadas con el sector turístico a la universidad, con la finalidad de que los alumnos de Turismo, conocieran de cerca a grandes personalidades del sector.

Además, los ponentes explicaron su posición dentro del sector turístico, facilitando a los estudiantes la aplicación práctica de los conocimientos que adquieren en clase. Ofreciéndoles la oportunidad de conocer cómo funciona el sector.

Álvaro Carrillo de Albornoz, director general del ITH, participó el último día de las jornadas y expuso cómo la tecnología ayuda a mejorar la experiencia del cliente. De la misma manera mostró las tendencias tecnológicas que están por implementarse en el sector y utilizó ejemplos prácticos.

La jornada sirvió para dejar claro de que los servicios en turismo, son personas tratando a personas; la tecnología es una herramienta.

DESAYUNO DE **INNOVACIÓN TURÍSTICA**

Digitalización, innovación y cooperación son las tres claves para el futuro del Turismo.

El lunes 14 de noviembre tuvo lugar la segunda jornada “Desayunos de Innovación Turística” que el Clúster de Turismo de Extremadura ha organizado en conjunto con la Dirección General de Turismo.

La ponencia principal de la jornada estuvo a cargo de **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general del Instituto Tecnológico Hotelero, quien explicó algunos de los proyectos más relevantes en los que trabaja la entidad, centrados en aspectos como la inteligencia aplicada al marketing, ventas y comercialización, con empresas de Valencia y Andalucía al que espera se sumen establecimientos de otros territorios.

Carrillo destacó la importancia de la experiencia de cliente como factor principal para el éxito del turismo, durante su ponencia puso de manifiesto casos de éxito de empresas que han apostado por una oferta claramente diferenciada para llegar a un público concreto y generalmente de mayor poder adquisitivo.

Con la celebración de este tipo de iniciativas, la Dirección General de Turismo pretendía sensibilizar, formar y apoyar la implantación de la innovación y la digitalización, para que sean palancas de transformación del sector turístico.

> Los turistas son ya digitales, no podemos tener la oferta analógica.

EXECUTIVE LUNCH EDGE COMPUTING ¿UN CAMBIO DE PARADIGMA?

Los casos de éxito alrededor del Edge se contabilizan por todo el mundo y en casi cualquier industria/sector.

Estamos ante una tendencia que intenta resolver las grandes necesidades a la hora de manejar y procesar de manera eficiente las enormes cantidades de datos generadas por las organizaciones actuales.

Por eso, la editorial BPS invitó a finales de noviembre a profesionales y empresas del sector a una experiencia gastronómica-debate con el fin de discutir y aprender sobre la temática y ofrecer una visión global de la misma.

Entre los profesionales del sector que acudieron, se encontró el director general de ITH, **Álvaro Carrillo de Albornoz**. Durante el evento se comentó el tema del Edge Computing, así como sus ventajas, barreras, proyectos relacionados con el mismo, y los retos e incógnitas que se presentan en el sector turístico.

Edge Computing es un paradigma de computación distribuida que acerca la computación y almacenamiento de datos a la ubicación en la que se necesita mejorar los tiempos de respuesta, ahorrar ancho de banda o tener independencia operativa.

La implementación de micrositios permite atender el paradigma, pero no necesariamente se atiende la redundancia.

PLATAFORMA COLABORATIVA DE **INTELIGENCIA EMPRESARIAL PARA LA INDUSTRIA HOTELERA 4.0**

El objetivo es el de disponer de un mismo repositorio de información en una única plataforma colaborativa útil para el destino, el establecimiento y las asociaciones o entidades locales, que esté automatizada.

El 70% de los establecimientos y entidades participantes en el proyecto de ITH «Estudio de viabilidad de la Plataforma Colaborativa de Inteligencia Empresarial para la Industria Hotelera 4.0", financiado por el Programa de Agrupaciones Empresariales Innovadoras de la Dirección General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa (DGPYME) del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España, del que el Instituto Tecnológico Hotelero forma parte como representante del sector turístico, **considera necesario la creación de una plataforma donde los hoteleros puedan compartir datos para mejorar la eficiencia y gestión operativa.**

A nivel de inteligencia de datos, y como resultado de los Focus Groups de expertos llevados a cabo por ITH durante estos meses, se han identificado dos áreas críticas y prioritarias para la gestión en el sector hotelero: Comercialización y Control de Gestión; así como una tercera necesaria a medio plazo: Eficiencia Energética.

Estas tres áreas compondrían la posible "Plataforma Colaborativa de Gestión Integral del Sector Alojativo" demandada y propuesta por los participantes, que iría un paso más allá en el Business Intelligence y será necesario abordar en futuros proyectos.

Más del 70% de los participantes estaría a favor de una plataforma colaborativa donde compartir sus datos de forma anónima para acceder al paquete de informes.

En base a las conclusiones, se realizó una propuesta de diseño o mock-up, incluyendo las

dos áreas de gestión prioritarias: Comercialización (origen de datos PMS) y Control Gestión (origen de datos ERP), para llevar a cabo posteriormente un testeo piloto, en el que han participado una representación del sector incluyendo tanto hoteles independientes como cadenas, hoteles urbanos, vacacionales, de playa o de montaña, entre otros, y las principales asociaciones hoteleras a nivel nacional.

A pesar de las principales barreras detectadas en un principio, como son el cambio de mentalidad para compartir datos y el coste de integración de los diferentes sistemas o la ausencia de estos:
Cerca del 50% de los hoteles considera imprescindible el envío automático de datos, pero el 15% no dispone de PMS y el 42% no utiliza un ERP.

Los resultados generales de este piloto ponen de manifiesto la necesidad de **unificar criterios comparativos** dentro de la industria hotelera, especialmente en la parte de Control de Gestión (modelos contables USALI vs. Plan General Contable) y disponer de un mismo repositorio de información en una única plataforma colaborativa útil para el destino, el establecimiento y las asociaciones o entidades locales, y que esté automatizada, además de ser escalable y personalizable para el sector hotelero, también debe integrar los diferentes sistemas de información de los que dispone el hotel.

Más información sobre el proyecto: https://www.ithotelero.com/proyectos-ith/nuevas-tecnologias/

OPERACIONES HOTELERAS

Manuel Vegas Lara, Presidente de la Asociación Española de Directores de Hotel (AEDH)

AEDH = FAMILIA, SOLIDARIDAD Y FORMACIÓN

Desde 1972, la AEDH se caracteriza por ser una asociación que no solo vela por los intereses de la figura del director y directivos de hotel, una de nuestras señas de identidad es haber generado un sentimiento de familia profesional, compartiendo buenos y malos momentos, realizando todas aquellas iniciativas solidarias para colectivos desprotegidos que consideramos que es nuestro deber llevar a cabo.

Generamos 20 eventos anuales de divulgación de experiencias, tendencias y herramientas que deben conocer los profesionales turísticos, para ahorro de costes, implementar mejoras, paquetizar experiencias emocionales.... Son jornadas que hacemos en distintas ubicaciones nacionales.

Para mejorar la formación de nuestra sección juvenil y del resto de futuros profesionales, disponemos del centro de alto rendimiento turístico by AEDH, formación en habilidades, tecnológica y para formar emprendedores, donde la teoría tiene poca cabida, el CART coorganiza con la Universidad Autónoma de Madrid el primer master tecnológico hotelero, donde la presencia de directores asociados y empresas colaboradoras impartiendo docencia será mayoría en el claustro de profesores, duplicando las horas de prácticas y con clases donde se desarrollaran proyectos, iniciativas, tecnologías y todas las herramientas necesarias para formar al futuro directivo hotelero y recuperar la ilusión del talento joven a nuestra industria.

Agradecemos a ITH su exquisita colaboración, siempre abiertos a colaborar en nuestros eventos, y para nosotros es un deber promover y asistir a las jornadas suyas, que consideramos son muy necesarias para la actualización y modernización del sector.

Una asociación al servicio del sector turístico, somos profesionales con vocación de servicio “Vale quien sirve”.

David Sanz Rincón, Director de Comunicación y Marketing / Cofundador de Foundspot

CUANDO DAS **MÁS DE LO QUE QUIERE EL CLIENTE**

Cuando compras un billete de avión, un billete de autobús o te alojas en un hotel, no solo estás comprando un servicio, sino también una experiencia. Gracias a la transformación digital que está experimentando el sector hotelero, se está consiguiendo llegar más allá: ofrecer productos y servicios que incorporan bienes y satisfacciones que ni el cliente sabe que está pagando por ello.

La adopción de nuevas tecnologías en el sector hotelero como puede ser la inteligencia artificial o la automatización de los procesos, mejora la eficacia de las operaciones, aumenta la satisfacción de los clientes y logra una gestión más sostenible.

Uno de los ejemplos más claros, es la gestión de objetos perdidos en los hoteles, que durante mucho tiempo ha sido un dolor de cabeza tanto para los huéspedes como para los equipos de operaciones de los hoteles. Pero gracias a la tecnología y a la inteligencia artificial de Foundspot, este proceso se ha vuelto considerablemente más fácil y rápido.

La pérdida de un objeto personal en algunas de las estancias del hotel, puede ser un problema serio para los huéspedes, alejándolos de la sensación de cuidado y comodidad que se espera recibir en un establecimiento turístico. Además, para el sector turístico, esta situación supone una preocupación constante, ya que hacer frente a las numerosas reclamaciones de objetos perdidos y la gestión de los mismos, puede tornarse en un proceso tedioso y poco eficiente.

Es por ello, que cada vez son más los hoteles, aerolíneas y empresas de transporte que apuestan por soluciones tecnológicas que mejoren la gestión de objetos perdidos y aumenten la satisfacción de los clientes. En datos, una buena gestión de objetos perdidos con Foundspot, supone devolver entre un 80% y un 400% más. Todo esto, lleva a tener unos resultados de las encuestas de fidelización (índice NPS), de hasta más de 76 puntos.

Las plataformas de gestión de objetos perdidos gracias a su inteligencia artificial, ayudan a reducir el impacto de CO2 ya que al dar una segunda vida a los objetos, pueden llegar a ahorrar hasta 860 toneladas al año, lo que equivale al CO2 absorbido por dos Central Park de Nueva York, o el equivalente a 8.600 viajes en avión Madrid-Lisboa.

Por último, es importante destacar la colaboración estrecha entre ITH y Foundspot. La asociación, está permitiendo que muchos hoteles tengan la opción de prestar este servicio a sus huéspedes además de abrir el camino para una gestión óptima de objetos perdidos en el sector turístico.

TECHYNEGOCIO, FORO PATROCINADO POR ADQUIVER

En esta edición, en el foro de techYnegocio, patrocinado por AdQuiver, se debatió sobre cómo la tecnología ayuda a tomar decisiones de futuro optimizando los beneficios y amoldando los costes y recursos a esa realidad futura. Una realidad diferente a la vivida y que está en constante evolución, en cuanto al comportamiento del cliente, los canales de relación y venta y de cómo evaluar y minimizar los riesgos futuros.

Bajo el lema "Regreso al futuro" se presentó los días 19, 20 y 21 de enero, FITURTECHY 2022, la sección de FITUR dedicada al turismo, la tecnología, la innovación y la sostenibilidad, que sitúa en el pabellón 10 de IFEMA MADRID, un área dedicada a la difusión del conocimiento y la innovación a través de un amplio programa de contenidos y conferencias técnicas. Bajo esta premisa tuvo lugar el foro **techYnegocio**.

La digitalización de procesos, tanto internos como en relación con el cliente, como base para la reducción de costes operativos, fue el hilo conductor de la primera jornada. Esto aborda todo lo relacionado con lo que la transformación digital puede hacer para que nuestros negocios sean más eficientes.

Procesos que pueden ser automatizados y que nos van a ayudar a reducir nuestros costes aportando un valor añadido.

> Convertir los datos que hasta ahora pasábamos por alto en el petróleo de la nueva economía.

El pistoletazo de salida de FITURTECHY tuvo lugar en este foro, donde se contó para su inauguración con **Carme Artigas,** secretaria de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. Artigas estuvo acompañada del presidente de CEHAT, **Jorge Marichal**, y del presidente de ITH, **Javier García Cuenca**.

Marichal comenzó destacando la importancia y la gran labor de la colaboración público-privada, sin embargo, quiso recalcar que sin la ayuda de las administraciones no se puede tomar el impulso necesario.

Javier García Cuenca resaltó la importancia de FITURTECHY como representación del futuro del turismo, hilándolo con el lema de esta edición «Regreso al futuro», hizo ver que el objetivo no es volver al punto previo a la pandemia, sino una oportunidad para crear un futuro más competitivo y sostenible.

Para finalizar la inauguración, Carme Artigas agradeció «a ITH la realización de un espacio como es FITURTECHY en el que compartir

ideas, experiencias y proyectos en torno al papel clave de la tecnología que debe tener en un sector como el turístico».

Tras la inauguración se presentó el "Smart Observatory PWC – CEHAT, en el que participaron **Cayetano Soler**, socio responsable de gobierno/sanidad, turismo y transporte de PwC; **Javier Delgado**, *Managing Partner &* CEO de Mirai; **César Escribano**, director sur de Europa de STR; **José Antonio Domínguez**, *Digital & Analytics Senior Manager* en PwC; y **Jorge Marichal**, presidente de CEHAT.

Manuel Molina, director de Hosteltur, moderó la interesante mesa en la que nos explicaron diferentes estrategias de recuperación con resultados positivos, en la que pudimos escuchar la experiencia de **José Ángel Preciados**, consejero delegado de Ilunion Hotels; **José Carlos Campos**, director comercial de Paradores; y **Juan Serra**, director general de Only You Hotels.

Seguidamente, el CDO de AdQuiver, **Tomás Morales**, nos explicó por qué el dato es un activo de negocio en el sector turístico.

Tras Morales, **Carlos Domínguez**, responsable de nuevas tecnologías y operaciones hoteleras, nos mostró las tecnologías adecuadas para llevar los negocios hacia "el futuro". En lo que a relación con el cliente se refiere, escuchamos a **Andrea Suárez Dávila,** *Product Owner Lean PMS* en Chapp Solutions Zucchetti; **Toni Omañas**, *Regional Director Europe* en Roiback; y, **Christiane Sieveking**, *Assoc, VP, Business Development* en Rategain.

Por la parte de procesos internos: **Xavier López**, COO en Eisisoft; **Víctor Tofán**, *Hotelier & Strategic Sales Executive* en Cloudbeds; y, **Teresa de Pablo**, *Sales Manager* en Hotelkit.

Y, por último, por la parte de soporte e infraestructura: **Daniel Just**, *Hospitality Director* en Cerium; **Elena Mantovani**, consultora en Vortal; y, **Joan Antoni Malonda**, *Business Partner & Tourism Business Developer* en GMV.

La tarde comenzó con **Mantovani**, quien nos explicó la plataforma B2B de compras Vortal, en cuanto a negociación y ahorro.

En la actualidad el sector turístico está en el punto de mira de los inversores y de ello conversaron **Bruno Hallé**, *Partner, co-head Hospitality Spain* en Cushman & Wakefield; **Juan Garnica**, director de ocio y turismo en Savills Aguirre Newman; **Marc Molas**, *Director Finan-*

cial Advisory en Deloitte; que estuvieron moderados por **Ramón Estalella**, secretario general de ITH y CEHAT.

La jornada finalizaba en el foro con un debate sobre competencias y habilidades para trabajar en el turismo del futuro. Moderados por **Belén López**, secretaria de formación y proyectos de CCOO Servicios, la mesa estuvo compuesta por **Ana María Camps**, directora de formación en CEHAT, quien presentó **Check In Jobs**; **Javier Jiménez**, fundador de FORST; **Bernat Cañellas**, CEO de Schoolers; **Juan Carlos López**, *controller* corporativo en SOHO Boutique Hotels; y **Rafael Mesa**, coordinador MBA Gestión de Empresas Turísticas en IMF Smart Education.

Hemos aprendido que la adaptación es la base para la supervivencia. Las formas en que nos comunicamos con el entorno han evolucionado. En esta relación se contempla la forma en que las empresas captan a su cliente con necesidades diferentes, les hace llegar su producto y sus condiciones y las materializa en reservas sobre servicios en los que se compromete a cumplir con unas expectativas exigentes que van a condicionar una relación futura de prescripción y fidelización. En resumen, hacer crecer y aumentar los ingresos.

La apertura de la segunda jornada del foro fue realizada por **Laura Ruiz**, directora insular promoción turística de Menorca y Fondos Europeos de Menorca destino. Seguida por la mesa sobre transformación digital, moderada por **Carlos Pérez**, director de marketing de Alannia Resorts, donde participaron **Xavier López**, Co Founder & COO de Eisisoft; **Víctor Tofan**, *Hotelier & Strategic Sales Executive* de Cloudbeds; y **Jaume Rosselló**, director Palma de Mallorca de Softtek EMEA.

En qué punto se encuentran los Fondos Europeos a debate en techYnegocio.

Más adelante, tuvo lugar la mesa sobre digitalización e inteligencia de los datos para aumentar la productividad, que moderó **Alberto Bernabé**, *Senior Advisor* de PwC; esta mesa contó con la participación **Tomeu Bennasar**, CIO en IBEROSTAR; y **Miguel Villarroya**, CEO de Spring Hoteles.

Tras ella, se realizó la mesa sobre experiencia del cliente donde participaron **Alejandro Rodríguez**, director general del Hotel Bécquer y del Hotel Kivir; **Carlo Álvarez**, director de desarrollo de negocio y alianzas estratégicas de Medallia; **José Serrano**, CEO de IZO; **Laura Arias**, directora de alojamiento, CX y calidad de Paradores; **César Pérez**, director de calidad en Vincci Hotels; y moderada por **Pablo Soto**, *Innovation Manager* de Vodafone.

Para terminar la mañana, disfrutamos de la mesa sobre los nuevos modelos de intermediación que moderó **Isidro Tenorio**, presidente de BEQUEST; contó con la participación de **Fernando Ramiro**, *Director Market Management, Spain & Portugal* en Expedia; **Pablo Parrilla**, *vicepresidente Económico – Financiero de* CEAV; y **Mercedes Sánchez**, *Senior Principal Client Partner, Hotel Solutions* de TripAdvisor.

Para dar comienzo a la tarde, tuvo lugar la mesa de debate sobre distribución de la cual formaron parte **Javier Delgado**, *managing partner & CEO EMEA* de Mirai; **José María Carbó**, hotelero; y **Juan Daniel Núñez**, editor y fundador de Smart Travel News como moderador.

Seguidamente, tuvo lugar la mesa en la que trataron las

estrategias de *Revenue* y los pilares que lo soportan que moderó **Marian Ruíz**, *Founder* de Incubadora Revenue; además, participaron **Chema Herrero**, CEO de Bedsrevenue y Teduka; **Miguel Signes**, CEO de FlexMyRoom; **Patricia Rosselló**, CEO de ROIBOS TECHNOLOGIES; y **Juan Ruano**, *Director of Hospitality Solutions* de Duetto.

Sergio Zertuche, *Chief Sales & Marketing Officer* de Palladium Hotel Group, realizó el broche final a la jornada con su ponencia sobre marketing: producto y marca.

El responsable de nuevas tecnologías y operaciones hoteleras de ITH, **Carlos Domínguez**, realizó la apertura de la tercera jornada del foro techYnegocio. Le tomó el relevo **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general de ITH quien moderó la mesa en la que debatieron sobre el punto en el que se encuentran los Fondos Europeos, y en la que estuvo acompañado por **Enrique Serrano**, *VP Artificial Intelligence* en AMETIC; **Enrique Martínez**, presidente de Segittur; **Rocío Luque**, *Sectorial Leader Turismo Next Generation* de FI Group; y, **Juan Jesús García**, *Director Industry Affair* en Amadeus.

Sobre cómo alcanzar a los futuros clientes en el momento adecuado nos vino a hablar **Remi Boudard**, Country Manager en Xandr.

El foro se dio por finalizado con la mesa debate "Robótica y Biometría para empoderar" moderada por **Nacho Rojas**, director del área de Hostelería y Hotel en el Grupo Peldaño, y en la que contaron con la participación de **Isidro Fernández**, CEO de Bumerania; **Iker Llano**, director general de Intur Hoteles; **Omar Rodríguez**, secretario general hostelería, restauración social y turismo de UGT; y, **Juan Valentín,** CEO & Cofounder de Face2Travel.

V EDICIÓN DE LOS **AMT SMART DESTINATIONS AWARDS**

El jurado está compuesto por los representantes de la AMT Sol y Playa, ITH, Segittur, Thinktur, FITUR e Invat·tur. Esta celebración se lleva a cabo en FITURTECHY, en el marco de la Feria Internacional del Turismo.

En el foro **techYdestino**, patrocinado por Amadeus, de **FITURTECHY**, en el marco de FITUR, se galardonaron las mejores herramientas y soluciones tecnológicas que contribuyen a afrontar los retos que supone la puesta en marcha de un destino turístico inteligente (DTI).

Las soluciones y herramientas tecnológicas clasificadas como finalistas, en cada una de las cinco categorías contempladas para esta edición de los premios, incluyeron en el catálogo online de soluciones tecnológicas, al que tienen acceso los destinos pioneros que conforman la **Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa (AMT)** y otros destinos interesados.

En esta quinta edición se presentaron más de sesenta aspirantes a los premios.

Los ganadores de la quinta edición de los AMT Smart Destination Awards fueron: Interactive System Developers SL, AR VISION, Optimizadata y HOPU.

Por un lado, en la categoría de "**Gobernanza**" el premiado fue **Interactive System Developers SL** quien presentó el proyecto de Infotourist office.

Infotourist está diseñada para los departamentos de turismo y engloba un conjunto de

aplicaciones que permiten compartir la información entre los usuarios, distribuirla por los diferentes medios de comunicación integrados, recoger un gran volumen de datos estadísticos (Big Data), realizar acciones de marketing digital, llevar el control del almacén y los productos, registrar información y opiniones de los visitantes. Todo desde una única plataforma.

Entregó el premio **Jaume Dulsat i Rodríguez**, alcalde del Ayuntamiento de Lloret de Mar; **Carmen de Miguel**, directora de Turismo del Ayuntamiento de Adeje y **José Alberto Delgado**, concejal Turismo del Ayuntamiento de Arona.

Más adelante, el premio de "**Interacción turística y ciudadano**" lo recibió **AR VISION con CultuAR**. CultuAR es un producto gratuito de AR Vision, empresa especializada en tecnologías inmersivas como son la Realidad Aumentada, Realidad Virtual y Realidad Mixta. Se trata de una solución tecnológica que pone en valor el contenido cultural y patrimonial que las administraciones públicas poseen. Consiste en una aplicación personalizada que permite añadir información de valor en Realidad Aumentada, sobre lugares de interés turístico del municipio o la localidad que el turista esté visitando. Por medio del escaneo de un marcador y la geolocalización, el turista dispone de distintos contenidos 2D y 3D que se personalizan en función al punto en el que se encuentre.

Antonio Pérez, alcalde del Ayuntamiento de Benidorm; **Pere Granados**, alcalde del Ayuntamiento de Salou; y **Carlos Romero**, *Director Tourism Research, Development and Innovation* de Segittur, tuvieron el placer de entregar el premio.

Optimizadata, la herramienta para realizar el control, seguimiento y comparativa de métricas obtuvo el premio "**Promoción y Marketing**". El objetivo de Optimizadata es centralizar en un cuadro de mando todos los datos y métricas de los diferentes canales. Un cuadro de mando donde se visualizan todos los datos obtenidos de los canales en los que tiene presencia el destino. Permite realizar un control, seguimiento y comparativa de todas las métricas de los canales de Redes Sociales y otros canales o servicios (Google). Realizar un seguimiento fácilmente de todos los eventos, menciones o hashtags del destino.

Entregaron el premio **Mª Inés Rodríguez**, concejal de Turismo del Ayuntamiento de San de San Bartolomé de Tirajana; y **Mario Villar**, director de Inteligencia Turística de Invattur.

Asimismo, el premio de "**Sostenibilidad Medioambiental**" fue para **HOPU** y su Smart Spot. Smart Spot ofrece una solución flexible y escalable para Smart Cities recopilando datos avanzados sobre la calidad del aire (sensores de alta precisión), ruido, temperatura / humedad, partículas (PM10, PM2.5, PM1), estaciones meteorológicas (lluvia, viento, ...) y radiación solar. Además, HOPU ofrece la integración de sensores para permitir un ecosistema completo que incluye movilidad (parking – identificación de estacionamientos), riego (control de agua) y monitoreo de multitudes (detección de dispositivos Wifi).

En este caso, entregaron el premio **Alfonso Rodríguez**, alcalde del Ayuntamiento de Calvià; y **Javier García Cuenca**, presidente de ITH.

Los finalistas por categoría:

Gobernanza:
- Tourism Data Driven Solutions
- Interactive System Developers
- Data Seekers

Interacción con el turista y ciudadano:
- Tourist Innovacion 360
- Smart Tourism Technologies
- AR VISION

Promoción y Marketing del destino:
- Tourknife
- Optimizadata
- RadioViajera

Sostenibilidad Medioambiental:
- ULBIOS
- SEA WATER ANALYTICS
- HOPU

THE NEXT TOURISM GENERATION ALLIANCE - PANTOUR: PACTO PARA LAS HABILIDADES DE LA PRÓXIMA GENERACIÓN TURÍSTICA

La Next Tourism Generation Alliance (NTG) es la primera asociación y alianza europea para mejorar la relación colaborativa y productiva entre la educación y la industria. La NTG Alliance proporcionará un conjunto de módulos básicos de NTG en habilidades digitales, ecológicas y sociales.

Durante el año 2022 el ITH siguió participando de forma activa en Next Tourism Generation Alliance (NTG) que se entregó a la Comisión Europea en junio de este año. El objetivo del proyecto fue definir la formación en habilidades de carácter social, medioambiental y digital que serán necesarias en cada uno de los puestos de trabajo del sector turístico. Para ello, se hizo una investigación sobre estas habilidades y el grado en el que serían requeridas en cada una de las posiciones del sector para, desde ahí, trabajar en el conjunto de medidas que las instituciones formativas tendrán que poner en marcha a todos los niveles, desde la formación profesional hasta la formación de postgrado universitario.

En este contexto, el ITH y CEHAT lideraron la investigación sobre las competencias necesarias para mejorar el desempeño en el puesto de trabajo. Esta investigación sirvió tanto a los estudiantes como a los profesionales del sector para definir su carrera profesional, como a los reclutadores cuando hagan sus procesos de selección. De la misma manera, las entidades de formación podrán adaptar de manera perfecta su oferta a la demanda del sector.

La finalización del proyecto NTG dio comienzo a PANTOUR, el proyecto de seguimiento de NTG.

La última reunión del proyecto NTG se realizó el 14 y 15 de junio con el ITH y CEHAT como anfitriones. Los integrantes del proyecto se reunieron de manera presencial en Madrid. Durante la reunión compartieron las últimas

conclusiones del proyecto, el cual estaba a punto de finalizar.

El consorcio PANTOUR se basa en los conocimientos y las herramientas anteriores producidos por el proyecto Blueprint for Sectoral Skills / NTG Alliance y desarrolla nuevas herramientas y metodologías para abordar los enfoques estratégicos y sostenibles y la cooperación entre la educación profesional, la formación y las empresas del sector turístico, buscando impulsar la innovación en Europa. El consorcio es una asociación multidisciplinaria que comprende 13 socios europeos: socios de la industria y representantes del sector turístico, universidades y socios transnacionales.

El 15 de junio de 2022 tuvieron lugar las primeras reuniones de PANTOUR con **Ana María Camps** de CEHAT como coordinadora, la reunión comenzó presentando a todos los integrantes del proyecto. A continuación, Camps introdujo a **Álvaro Carrillo de Albornoz** como el director técnico de CEHAT. Seguidamente, se definieron las bases del consorcio, los objetivos, la metodología a seguir, el papel de cada uno de los integrantes, y las reuniones que seguirían a estas.

PANTOUR es un proyecto de 4 años que busca impulsar la innovación a través de la cooperación para desarrollar actividades, fortalecer asociaciones y producir recursos para implementar el **Plan para el Desarrollo de Habilidades Sectoriales en el Turismo en Europa**. El proyecto y sus socios tienen como objetivo especial diseñar soluciones innovadoras y cooperativas para abordar las necesidades de habilidades en todo el ecosistema turístico.

PANTOUR
PACT FOR NEXT TOURISM GENERATION SKILLS

LA AMT SOL Y PLAYA LOGRA EL COMPROMISO DE **REYES MAROTO** PARA AVANZAR EN LA **DEFINICIÓN DE MUNICIPIOS TURÍSTICOS Y DESARROLLAR UN PLAN NACIONAL**

Benidorm, Calvià, Lloret de Mar, Salou, Adeje, Arona, San Bartolomé de Tirajana y Torremolinos representan a los municipios españoles líderes del sector de Sol y Playa en España.

Las ocho localidades integradas en la Alianza de Municipios Turísticos AMT Sol y Playa lograron el compromiso del Ministerio de Turismo para conseguir avanzar en la definición de Municipio Turístico y alcanzar el desarrollo de un Plan Nacional del sector durante el año 2023.

El presidente de la AMT y alcalde de Adeje, **José Miguel Rodríguez Fraga**, y el secretario técnico de la misma, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, mantuvieron un encuentro en Santa Cruz de Tenerife con la responsable del Ministerio, **Reyes Maroto**, y su jefe de Gabinete, **Juan Ignacio Díaz**, así como el subdelegado del Gobierno en la Provincia, **Jesús Javier Plata**. En la reunión, la ministra agradeció la propuesta de elaborar por parte de la AMT un estudio tendente a conseguir esa definición y poner las bases de la financiación necesaria para lograr una correcta gestión en los destinos.

La ministra se mostró consciente de la problemática que arrastran **Benidorm, Calvià, Lloret de Mar, Salou, Adeje, Arona, San Bartolomé de Tirajana y Torremolinos** al no contar con una legislación homogénea.

Actualmente, ninguno de los ocho municipios está considerado como Municipio Turístico, lo que desvirtúa el trabajo y la aportación que se realizar a la economía nacional por parte de los mismos. Para resolver esta definición, será necesaria la modificación de legislaciones autonómicas, unificando criterios, y apuntando a la necesidad de que los acuerdos que se alcancen estén avalados por la Federación Española de Municipios y Provincias en el camino para lograr esa definición.

Rodríguez Fraga apuntó también el compromiso de los municipios en la corresponsabilidad necesaria para la correcta gestión de los fondos comprometidos y que puedan llegar, permitiendo avanzar al sector, y ligándolo a los servicios que se prestan a quienes eligen estos destinos para disfrutar de sus vacaciones.

LA DEFINICIÓN DE MUNICIPIO TURÍSTICO PERMITIRÁ **MEJORAR LA ATENCIÓN Y LOS SERVICIOS A QUIENES VISITAN LAS LOCALIDADES DE SOL Y PLAYA**

Benidorm, Calvià, Lloret de Mar, Salou, Adeje, Arona, San Bartolomé de Tirajana y Torremolinos celebraron una jornada de trabajo para impulsar la elaboración de un estudio que permita redefinir este concepto y mejorar la financiación que reciben.

Las ocho localidades integradas en la Alianza de Municipios Turísticos AMT Sol y Playa mantuvieron un encuentro con el secretario de Estado de Turismo, **Fernando Valdés**, que permitiera seguir avanzando en la realización de un estudio dinámico que posibilitara definir el concepto de Municipio Turístico y mejorar la financiación de estos destinos que están liderando la recuperación económica y del sector en España.

Además de la presencia del presidente de la AMT Sol y Playa y alcalde de Adeje, **José Miguel Rodríguez Fraga**; del vicepresidente y alcalde de Salou, **Pere Granados**, y el secretario de la entidad y alcalde de Lloret de Mar, **Jaume Dulsat**, la jornada de trabajo contó con la participación del alcalde de Benidorm, **Antonio Pérez**; el alcalde de Calvià, **Alfonso Rodríguez Badal**; la alcaldesa de Torremolinos, **Margarita del Cid**; el concejal de Turismo de Arona, **José Alberto Delgado**; la concejala de Turismo de San Bartolomé de Tirajana, **María Inés Rodríguez**, y el presidente del Instituto Tecnológico Hotelero, **Javier García Cuenca**, acompañados de sus equipos de trabajo.

En su intervención, **José Miguel Rodríguez Fraga**, informó sobre la firma del convenio con la Secretaría de Estado de Turismo para desarrollar este estudio que permitirá ahondar en profundidad en esta definición, analizando en detalle las diferentes alternativas de financiación de los municipios turísticos, que es uno de los principales objetivos de la AMT.

En esa misma línea, el vicepresidente de la AMT Sol y Playa, **Pere Granados**, hizo hincapié en la necesidad de que se reconozca a la "industria turística" en el reparto de la financiación, ya que actualmente "somos los ayuntamientos y nuestra ciudadanía los que financiamos a ese gran número de personas que vienen a nuestros municipios, cuando el beneficio se reparte más allá de ellos".

Por su parte, **Fernando Valdés** puso de relieve que los municipios de la AMT Sol y Playa son localidades con "necesidades especiales al soportar la mayor carga e intensidad de visitantes durante el año", refiriéndose también a la reivindicación de financiación de estos destinos, que dijo "se tiene que valorar". Para ello hizo hincapié en el estudio encargado, "que permita dotar las fórmulas para que sigan atendiendo a los visitantes y continúen siendo los grandes buques del turismo español".

El secretario de Estado de Turismo se refirió también a la disposición de escuchar los planteamientos realizados por los municipios de Sol y Playa y, con el resultado del informe encargado, "trabajar conjuntamente y ver cuál es el futuro de ese sistema de financiación", permitiendo reconocer de una manera específica estos destinos.

Fernando Valdés insistió en que el estudio encargado para conocer estos elementos y criterios que singularizan a estas localidades de larga trayectoria "permitirá dialogar en la consolidación de esa definición".

LOS MUNICIPIOS DE LA AMT SOL Y PLAYA RECIBIERON ESTE VERANO **AL 10% DE TURISTAS DEL PAÍS**

La Alianza de Municipios Turísticos celebró su Junta Directiva en el seno de la World Travel Market.

La Junta Directiva de la Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa mantuvo un encuentro en el seno de la World Travel Market de Londres que sirvió para evaluar el progreso del sector durante el pasado verano, en el que los ocho municipios de la AMT lideraron la recuperación en España recibiendo el 10% de los turistas nacionales e internacionales.

Los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE) desvelaron que de los 36,5 millones de turistas que eligieron España para pasar sus vacaciones durante los meses de julio, agosto y septiembre, son 3,6 millones los que se decantaron por los municipios que lideran la AMT de Sol y Playa.

Tras la crisis social y económica provocada por más de dos años de parón en la actividad turística como consecuencia de la pandemia, son Adeje, Arona, Benidorm, Calvià, Lloret de Mar, Salou, San Bartolomé de Tirajana y Torremolinos los ocho municipios españoles que se están encargando de liderar una recuperación histórica para el sector, acercándose a las cifras de visitas, ocupación y generadoras de empleo anteriores a 2020.

Con el proceso de recuperación del sector turístico en marcha y la vuelta a la normalidad anterior a la Covid-19, durante el verano se alcanzaron ocupaciones medias que rondan el 85% en estos ocho municipios, mientras que en el resto de los destinos españoles apenas se alcanzó el 70%.

Además, el presidente de la AMT y alcalde de Adeje, **José Miguel Rodríguez Fraga**; el vicepresidente de la entidad y alcalde de Salou, **Pere Granados**, y el secretario y alcalde de Lloret de Mar, **Jaume Dulsat**, realizaron una jornada de trabajo que permitió seguir avanzando en el cumplimiento de los objetivos de esta asociación de municipios.

El encuentro también sirvió para avanzar en el proceso de definición de municipio turístico, que cuenta con el apoyo del Ministerio de Turismo, y que permitirá afianzar las fórmulas de financiación de estos municipios, equiparándolas con el número de visitantes que soportan, así como en el proceso para lograr que el año 2023 cuente con un plan nacional especial destinado al turismo de Sol y Playa.

PERE GRANADOS, ALCALDE DE SALOU, ASUME LA PRESIDENCIA DE LA AMT SOL Y PLAYA CON EL RETO DE CONSOLIDAR LA SOSTENIBILIDAD DE LOS DESTINOS

Los ocho municipios de la AMT Sol y Playa participaron en el Salou Congrest, dedicado en su primera edición a la transformación integral de los municipios turísticos de costa.

La Alianza de Municipios Turísticos (AMT) Sol y Playa celebraron a finales de noviembre en Salou un encuentro para proceder al cambio de la Presidencia de la entidad, que asumió el alcalde de la localidad de la Costa Dorada, **Pere Granados**, en sustitución del alcalde de Adeje, **José Miguel Rodríguez Fraga**, asumiendo como uno de los principales retos la consolidación la sostenibilidad de los destinos.

El alcalde de Salou agradeció el esfuerzo de los ocho municipios integrantes de la AMT Sol y Playa para continuar trabajando en los grandes retos de futuro del sector, «conscientes de la necesaria e imprescindible renovación con criterios de sostenibilidad económica y social» y de continuar la senda de la innovación, «ya iniciada en muchos ámbitos y aspectos», añadió.
En este sentido, Granados recalcó la necesidad de continuar ese crecimiento apoyados por el empresariado y las administraciones supramunicipales, siendo necesario que estas últimas doten de la financiación necesaria a estos destinos, «que hacemos frente a unos gastos sobredimensionados».

También hizo hincapié en la necesidad de consolidar el proceso de sostenibilidad económica en la generación de empleo, «comprometidos en un modelo de turismo que consolide destinos sostenibles, inteligentes y desestacionalizados».

Por su parte, José Miguel Rodríguez Fraga, que asumió la Secretaría General de la AMT

Sol y Playa, destacó que durante su presidencia se avanzó en la interlocución con las administraciones, «aliándonos con los agentes que interactúan en el sector», indicó.

Asistieron a la reunión el alcalde de Calvià, **Alfonso Rodríguez**, que asumió la Vicepresidencia de la entidad; el alcalde de Lloret de Mar, **Jaume Dulsat**; la primera teniente de Alcaldía de Torremolinos, **Marta Huerte**, y la concejala de Turismo de San Bartolomé de Tirajana, **Inés Rodríguez**. Telemáticamente participó el alcalde Benidorm, **Antonio Pérez**. Además, participaron el presidente del Instituto Tecnológico Hotelero, **Javier García Cuenca**, y el director de la misma entidad, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, responsables de la Secretaría Técnica de la AMT Sol y Playa.

El encuentro contó con la participación del secretario de Estado de Turismo, **Fernando Valdés**, y la delegada del Gobierno en Cataluña, **María Eugenia Gay**. El primero destacó que en el contexto internacional «hay que tener al turismo como una argamasa que fomenta la comprensión de las diferencias culturales y la voluntad de superar los problemas».

Apuntó que «el turismo es la solución de nuestros conflictos», valorando el trabajo que se realiza desde los municipios turísticos «en su forma de hacer política». En ese sentido, Valdés indicó que «nuestra industria turística afronta nuevos retos y desafíos en la gestión de los servicios públicos, comprometidos con la prestación de servicios de calidad para los visitantes».

Por eso, puso en valor el trabajo de los ocho municipios de la AMT Sol y Playa en los servicios que prestan a ciudadanía y visitantes, confirmando que «necesitan una financiación justa que nos tiene que animar al resto de las administraciones a poner en valor esas exigencias».

Valdés se refirió a que los ocho municipios de la AMT «son mucho más que destinos de sol y playa durante el verano, son turismo azul durante todo el año, con unas infraestructuras envidiables y que también pueden atraer a otros actores durante la temporada baja», y destacando que «los turistas demandan destinos comprometidos con la sostenibilidad, siendo esa una de las banderas de los municipios de la AMT Sol y Playa».

RETOS Y OPORTUNIDADES DEL SECTOR DE LA PISCINA EN LOS PRÓXIMOS AÑOS

Carrillo de Albornoz compartió la previsiones e intereses del sector hotelero entorno a las instalaciones acuáticas y oportunidades para el sector de la piscina en futuros programas de inversión pública para el sector hotelero.

El 29 de marzo la patronal española de la piscina (ASOFAP) reflexionó sobre los retos y oportunidades del sector de la piscina en los próximos años, con un panel de expertos, en un formato de mesa redonda.

ASOFAP, en su línea de ayudar a sus asociados a conocer la realidad sectorial y los posibles escenarios de futuro, organizó este evento para reflexionar sobre el escenario futuro que las empresas deberán afrontar.

La jornada reunió una mesa redonda de expertos para ayudar a debatir sobre el futuro del sector desde diferentes perspectivas. Así, **Jordi Gual**, profesor de macroeconomía de la escuela de negocios IESE, ofreció el análisis macroeconómico y el impacto esperado en las empresas y en la demanda internacional y nacional. Eloi Planas, presidente ejecutivo de Fluidra, ofreció la visión internacional del sector y compartió retos y oportunidades identificados en sector. **Pedro Arrebola**, presidente de ASOFAP, puso acento en los nuevos comportamientos de compra del cliente final. **Mariano Sanz**, secretario general de la Confederación Nacional de la Construcción (CNC) ofreció la perspectiva de la construcción que pueden afectar al crecimiento el parque de piscinas en los próximos años. Y **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general de Instituto Tecnológico Hotelero compartió la previsiones e intereses del sector hotelero entorno a las instalaciones acuáticas y oportunidades para el sector de la piscina en futuro programas de inversión pública para el sector hotelero.

Después de la sesión, los asistentes disfrutaron de una comida de networking en donde pudieron hablar con otras empresas de lo comentado en la jornada y de posibles acuerdos comerciales entre ellos, que tuvo una excelente valoración de los participantes.

IV FORO PISCINA & WELLNESS: CRECIMIENTO DE LA INDUSTRIA DE LA PISCINA EN ESPAÑA

En el IV Foro Piscina & Wellness, se debatieron temas vinculados con la mejora de la sostenibilidad y eficiencia de las instalaciones acuáticas.

El IV Foro Piscina & Wellness, se celebró los días 1 y 2 de diciembre. En este evento, se dieron a conocer las novedades en productos y soluciones de empresas líderes y se debatieron temas vinculados con la mejora de la sostenibilidad y eficiencia de las instalaciones acuáticas.

Durante las mesas redondas celebradas en el Foro Piscina & Wellness los expertos destacaron la importancia de mejorar la colaboración entre arquitecto, promotor y constructor de piscinas, como una de las bases para lograr la máxima sostenibilidad de las instalaciones acuáticas en todos los procesos, optimizando la eficiencia energética y potenciando el consumo razonable de los recursos. Por otro lado, se ha puesto de manifiesto la urgente necesidad de una formación profesional más contextualizada con las necesidades sectoriales y acorde con el nivel de exigencia de esta industria.

Asimismo, el Foro fue el marco de la entrega de los Premios a las Mejores Piscinas e Instalaciones Acuáticas de España 2022, los galardones más prestigiosos a nivel nacional del sector; organizados por ASOFAP, que está representado, entre otras personas, por el director general del Instituto Tecnológico Hotelero, **Álvaro Carrillo de Albornoz**; reconocieron 21 ganadores en 7 categorías.

PISCINA & WELLNESS BARCELONA PREPARA SU EDICIÓN DE 2023

El comité organizador de Piscina & Wellness Barcelona está integrado por 24 miembros, empresarios y ejecutivos de firmas internacionales de referencia.

Asimismo, tienen un papel relevante la patronal ASOFAP, con la que recientemente Piscina & Wellness Barcelona renovó su acuerdo de colaboración hasta 2029, y que está representada por su presidente **Pedro Arrebola**, y el Instituto Tecnológico Hotelero, con **Álvaro Carrillo de Albornoz**, quien ayuda a detectar las demandas del sector hotelero y turístico.

Como antesala a la edición de 2023, el comité organizador del salón junto a la patronal ASOFAP estuvo trabajando en el programa y contenidos del próximo Foro Piscina & Wellness.

VISIBILIDAD DE LA MUJER Y COMPETITIVIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO

Carrillo de Albornoz participó en la tercera edición del 'Congreso de Mujer y Turismo' que se celebró en el Palacio de Congresos el 31 de mayo.

El último martes de mayo, se celebró el III Congreso Mujer y Turismo organizado por AnySolution, con el título Circularidad y Digitalización, bajo el lema de Retos y Oportunidades del Sector Turístico y la premisa de debatir sobre los auténticos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con el fin de dar visibilidad a la mujer y la competitividad del sector turístico.

El III Congreso Mujer y Turismo puso el foco de debate en la circularidad y la digitalización, dos elementos que no pueden faltar en una estrategia de sostenibilidad.

Carrillo de Albornoz participó en la mesa "El turismo que viene" junto a **Ana Fernández**, responsable de comunicación y relaciones institucionales de Vueling; **Sara Ramis**, Chief Marketing & Customer Experience Officer de Barceló Hotel Group; **Isabel Vicens**, gerente de Agromallorca; **Tomeu Bennasar**, CIO de Iberostar, vicepresidente de TURISTEC; **María Renart**, gerente PINEM de PM Essentialy Mallorca; y **Juan Luis Ruiz Collado** de ÚLTIMA HORA como moderador. Durante la mesa de debate se dialogó sobre el futuro del turismo en nuestro país.

Para esta tercera edición el congreso contó con nombres de primer orden en el ámbito turístico como **Álvaro Carrillo de Albornoz** director general de ITH; **Isabel Oliver** de UNWTO; **Mari Cruz Rivera**, directora territorial de CaixaBank Baleares; **Daniela Otero** de Skäl Internacional; **Jaume Montserrat**, presidente de TURISTEC; **Maribel Rodriguez**, vicepresidenta de WTTC; y **Leire Bilbao** directora de Visit Benidorm.

LOS PREMIOS ROCA A LA INICIATIVA HOTELERA DE GRAN HOTEL YA TIENEN GANADORES

Este año los Premios cumplen el 30° aniversario desde que empezaron a organizarse.

Los Premios Roca a la Iniciativa Hotelera, organizados por la revista Gran Hotel Turismo del Grupo Curt Ediciones, se entregaron este año en una gala celebrada en el Roca Barcelona Gallery.

Los miembros del Jurado fueron **Álvaro Carrillo de Albornoz**, **Enrique Curt**, presidente fundador de Curt Ediciones; **Laura Curt**, directora de la XIII Convocatoria Premios Roca a la Iniciativa Hotelera y Editora de Curt Ediciones; **Xavier Torras**, *Communications Director* de Roca; **Javier Torres**, Chef restaurante Cocina Hermanos Torres; **David Alayeto**, Estudio IN – Dreamupdesign; **Toni Zaragoza**, director de InteriHotel; **Vicente Romero**, presidente de CIDH Círculo Internacional de Directores de Hotel; y **Mayre Modregro**, gerente de Euro-Toques España.

Los ganadores de la XIII convocatoria de los Premios Roca a la Iniciativa Hotelera 2022 fueron Castilla Termal Valbuena San Bernardo; Puente Colgante Boutique Hotel Portugalete; Anantara Villa Padierna Benahavís; NH Collection Madrid Eurobuilding; La Dehesa Experiences Villanueva de Córdoba; Gran Hotel Miramar; La Manga Club Cartagena; Playa Garden Selection Hotel Spa-Muro; Fuerte Hoteles Group; Hotel Arbaso-Restaurante Narru San Sebastián ; ME Dubai Dubai; y Barceló Hotel Group.

Además, se otorgaron dos Premios Especiales. El Gran Premio del Jurado se concedió a los hoteles de La Palma y el Premio de Honor al Reconocimiento a Personalidad Hotelera y de Turismo, a **Gabriel Escarrer Jaume**, vicepresidente ejecutivo y consejero delegado de Meliá Hotels International.

LA ESCUELA **LES ROCHES MARBELLA FIRMA UN NUEVO ACUERDO CON LA OMT**

Un salto cualitativo que va a permitir dar respuesta a la alta demanda de talento formado.

La escuela de alta dirección hotelera Les Roches inauguró su nueva residencia, en presencia del secretario general de la Organización Mundial de Turismo (OMT), **Zurab Pololiskashvili**, y de la alcaldesa de Marbella, **Ángeles Muñoz**, que han estado acompañados de altos representantes de la administración y de la industria.

Tras la inauguración oficial, se celebró una mesa redonda, centrada en las tecnologías aplicadas al sector hospitality, los viajes y el turismo. Moderada por **Mano Soler**, director de Les Roches Marbella; contó con la participación de **Natalia Bayona**, directora de Innovación, Educación e Inversiones de la OMT, **Francisco Javier García Cuenca**, presidente del Instituto Tecnológico Hotelero, **Jonathan Gómez-Punzón**, director general de Turismo del Ayuntamiento de Málaga, y **Carlos Díez de la Lastra**, CEO de Les Roches.

Todos coincidieron en señalar el momento especial que está viviendo el turismo y el innegable papel que tendrá la tecnología en el futuro de la industria. Convencidos de que **el desarrollo del turismo en los próximos 25 años va a estar ligado de manera directa a la tecnología y a la innovación**, los expertos reunidos en Marbella creen que las empresas necesitan una guía porque aún no saben cómo manejar este nuevo entorno ni los conocimientos que deben aplicar.

CAMPUS HOTELERO

La Escuela Negocios Turísticos Forst unió a profesionales y asociaciones del sector hotelero en un programa de formación online el 27, 28, 29 de septiembre y el 4 de octubre.

A finales de septiembre y principios de octubre, tuvo lugar el evento online Campus Hotelero de FORST. La escuela de negocios turísticos, FORST aprovechó el evento para recaudar dinero para ADCAM, un hotel solidario gestionado por masáis, que contribuye al mantenimiento de la una escuela del Masai Mara en Kenia.

El campus tuvo como ponentes a profesionales como el presidente del Instituto Tecnológico Hotelero, **Javier García Cuenca**; **José Guillermo Díaz Montañés**, CEO de Artiem Hotels; **Salvador Aparasi**, director general del Hotel Barceló Torre de Madrid; **Arantxa Novales**, Manager departamento WOW de Ushuaïa y Hard Rock; **Abel Matutes**, presidente de Palladium, y **Pablo Delgado** CEO América Mirai.

El campus comenzó con el panel sobre el efecto WOW en hoteles dónde Javier García Cuenca, Arantxa Novales y Salvador Aparasi compartieron su punto de vista y su experiencia con esta nueva forma de marketing experiencial. A continuación, José Guillermo Díaz Montañés, realizó la masterclass sobre cómo liderar al nuevo trabajador de hotel.

El evento se clausuró el 4 de octubre, dando fin a este punto de encuentro formativo.

II CONGRESO NACIONAL DE PERIODISMO Y TURISMO EN BENIDORM

Periodismo y Turismo se dieron la mano en la segunda edición del Congreso Nacional que se desarrolló el jueves 20 de octubre en Benidorm.

El 20 de octubre se celebró Destino 21, el II Congreso Nacional de Periodismo y Turismo, en la ciudad de Benidorm (Alicante). En este evento, organizado por Visit Benidorm y Sergestur, diferentes personalidades del mundo de la comunicación y la actividad turística se reunieron para vincular ambas ramas y debatir sobre la relación entre ellas. Al igual que el año anterior, el evento se realizó en el Ayuntamiento de Benidorm.

En la mañana, el presidente del Instituto Tecnológico Hotelero, **Javier García Cuenca**; y **José Guillermo Díaz Montañés**, expresidente del Instituto Tecnológico Hotelero, participaron en la primera mesa de debate. Junto a **Inma de Benito**, directora del Dpto. de Turismo, Cultura y Deporte en CEOE; **Marian Muro,** Ex directora general de Turisme de Barcelona; y **Manuel Molina**, editor de Hosteltur como moderador; conversaron sobre el recorrido del online al metaverso, el turismo en línea.

El II Congreso Nacional de Periodismo y Turismo de Benidorm aspiró a ordenar las ideas con las que contribuir a una reorganización conceptual que, llevada a la práctica, ayude al robustecimiento de una de las grandes fortalezas del país y del mundo. Una industria en sí misma que es, intrínsecamente, una parte inseparable de nuestra cultura entendida ésta como nuestro sistema de valores.

CONGRESO NACIONAL DE **CAMPINGS DE ESPAÑA**

El Programa de Experiencias Turismo España es una iniciativa de la Secretaria de Estado de Turismo incluida en el Plan de Modernización y Competitividad del sector turístico.

La Federación Española de Campings (FEEC) celebró el Congreso Nacional de Campings, el 14, 15 y 16 de noviembre en Gijón, que reunió a cientos de empresarios y directores de campings de toda España. Durante el evento se organizaron jornadas de formación para la mejora de los campings, de sus instalaciones, alojamientos, gestión comercial, sostenibilidad y digitalización, así como mesas redondas de debate sobre el futuro del sector.

Durante esa segunda jornada de ponencias, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, explicó y animó a participar a todos los asistentes en el proyecto Experiencias Campings España.

El Programa de Experiencias Turismo España es una iniciativa de la Secretaría de Estado de Turismo incluida en el Plan de Modernización y Competitividad del sector turístico (Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia) financiada con los fondos Next Generation EU, que busca apoyar a las redes de actores públicos y privados, distribuidos por todo el territorio nacional, a trabajar sobre las mismas experiencias.

El objetivo del proyecto es mejorar la competitividad de los campings españoles, mediante el diseño de nuevas experiencias de turismo en camping orientadas a los nuevos perfiles de demanda del turismo, más digitales, sostenibles e inclusivos, apoyado en el diseño y dinamización de una red de actores públicos y privados en torno al ecosistema de Experiencias Campings España.

FONDOS EUROPEOS NEXT GENERATION: ¿REALMENTE ESTÁN TENIENDO EL **EFECTO TRANSFORMADOR DE LA ECONOMÍA Y DEL SECTOR TURÍSTICO?**

El IX Foro Turismo Ibiza se celebró el viernes 25 de noviembre en el Centro Cultural de Jesús, bajo la organización del Ayuntamiento de Santa Eulalia y la Asociación Santa Eulària Empresarial.

El congreso que recibió este año el título "Objetivo 2023: resiliencia y competitividad", buscaba estudiar las diferentes estrategias que pudieran minimizar el impacto negativo de la actual crisis económica y geopolítica mundial en el sector turístico.

Durante la segunda mesa, donde se habló sobre los Fondos Europeos Next Generation y sobre su impacto real en la economía, en general, y en el sector turístico en particular; **Álvaro Carrillo de Albornoz**, aprovechó su participación para revindicar que la transformación del sector no sea un "café para todos", sino que abogue por "conseguir que la gente se ponga de acuerdo para lograr un objetivo común y defina qué turista tenemos y qué transición es coherente para ir al lugar al que decidamos ir".

Por otro lado, Carrillo de Albornoz alertó "esa es la hoja de ruta en la que deberemos invertir esos fondos, hacerlo a la inversa no tiene sentido, a pesar de que este camino ni siquiera se ha debatido". "Debemos escuchar los números que manejan las administraciones con las actuales convocatorias para enmendar lo que no se haga bien y fortalecer lo positivo en las futuras", matizó. "Todos, desde el punto de vista privado, estamos concienciados con que esta transformación es necesaria, pero en muchos casos los entes públicos, que deben gestionar estos recursos nuevos con los mismos equipos que tienen, no están pudiendo desarrollarlas y eso es un grave problema", lamentó.

I ENCUENTRO IBEROAMERICANO DE DIRECTIVOS DE HOSTELERÍA Y TURISMO

En este Encuentro Internacional se habló de destinos inteligentes, *Revenue Marketing*, nuevas tendencias, herramientas y de la venta directa.

Organizado por la Asociación Española de Directores de Hotel (AEDH) y con la colaboración del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH); se celebró el I Encuentro Iberoamericano de Directivos de Hostelería y Turismo, que reunía en el hotel Princesa Plaza de Madrid a expertos del sector turístico internacional.

Beatriz Heras, responsable del área de Transformación Digital del ITH participó junto **Javier Sabariz**, de ClassOne; **Inés Rodríguez**, de Digital Guest; **Simón Barreiro**, de Deepupsell; **Giuseppe Messina**, de Blastness; y **Teresa de Pablo** de HotelKit en la última mesa de la mañana que trataba sobre innovación y nuevas tecnologías en el sector turístico. Aspectos como el uso activo de las innovaciones tecnológicas implantadas por los hoteleros o la importancia de elaborar una estrategia antes de implantar una mejora fueron algunos de los temas sobre los que reflexionaron los expertos.

Clausuraba el encuentro el director general de turismo de la Comunidad de Madrid, **Luis Martín Izquierdo**, quien reivindicaba la importancia de estos encuentros para mejorar la situación del sector y, al igual que **Almudena Maíllo**, ponía en evidencia la fantástica oferta turística de la que dispone la ciudad.

SOSTENIBILIDAD

Susana Mora,
Presidenta del Consell Insular de Menorca

LA SOSTENIBILIDAD, **UN LUJO EN EL QUE MENORCA PARTE CON VENTAJA**

La sostenibilidad es un concepto relativamente nuevo, que prácticamente no se utilizaba hace una década, pero que ya se aplicaba en Menorca bajo otros calificativos. Una prueba de ello es que, en 1993, hace 30 años, la isla obtuvo la declaración de Reserva de Biosfera por parte de la Unesco, que distingue aquellos enclaves que precisamente consiguen un equilibrio entre el desarrollo económico, la acción humana y la conservación del medio natural.

Mantener este equilibrio sigue siendo nuestra hoja de ruta, el camino que seguimos desde las instituciones púbicas y el orgullo de todos los menorquines. De hecho, una de las principales políticas de conservación del territorio que ha permitido evitar un desarrollo urbanístico desmedido en Menorca ha sido el Plan Territorial Insular, aprobado hace 20 años y a punto de ser modificado para lograr un modelo turístico todavía más equilibrado. De este modo, hoy, como destino sostenible, nuestra principal línea de trabajo es lograr equilibrar la llegada de visitantes con el fin de evitar grandes concentraciones de personas y el consumo de los recursos limitados.

La sostenibilidad es entendida actualmente como un sinónimo de lujo a la hora de viajar. Los visitantes escogen aquellos destinos donde el entorno natural les permite llevar a cabo actividades relacionadas con el turismo activo y disfrutar de experiencias integradoras con el medio. En Menorca partimos con ventaja, porque la sostenibilidad es nuestra seña de identidad, lo que nos diferencia y nos hace especiales. Sin embargo, no podemos dejar de trabajar en esta línea y, por ello, buscamos conservar nuestros recursos turísticos, diversificando la oferta y los flujos de visitantes durante todo el año. Además, esta estrategia ha generado nuevas oportunidades de negocio como la observación de las estrellas en un territorio declarado Destino Starlight en 2019 o las experiencias turísticas relacionadas con el sector primario gracias al plan piloto puesto en marcha en la isla por SEGITTUR.

De esta manera, hemos logrado dotar a Menorca de un valor añadido como destino, conservando su esencia y sus raíces, y apostamos por un futuro en el que la tecnología será la herramienta fundamental en el desarrollo sostenible y para avanzar en la transición energética.

La isla cuenta con un 66 por ciento de territorio protegido, la mayor reserva marina del Mediterráneo, con una extensión de más de 500.000 hectáreas, y un patrimonio cultural único, con más de 1.500 yacimientos en un territorio que apenas supera los 700 km2, que opta a ser Patrimonio Mundial de la Unesco este mismo año.

Tenemos las cualidades, tenemos las herramientas y tenemos las ganas. La sostenibilidad no es solamente un reclamo turístico, es un modo de vida, una manera de hacer basada en el respeto máximo por nuestro paisaje y la conservación del entorno, la única que puede asegurarnos un presente y un futuro de oportunidades.

Víctor Monzón Montalbá, CEO
Bioscore

SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO

El sector hotelero es consciente de la importante inversión económica que supone crear una estrategia de sostenibilidad, por no hablar del tiempo y el compromiso de todas las partes implicadas. De igual modo, los hoteleros confirman que el retorno va de la mano para quienes la ponen en marcha, al tiempo que aporta valor y beneficia a la sociedad.

Ese esfuerzo inicial se convierte en un descenso del consumo de energía, de agua e incluso se desperdician menos alimentos. Unas consecuencias que se hacen notar en la cuenta de resultados, pero además el mundo, en general, lo va a notar.

Este interés por reducir el impacto medioambiental lleva sembrándose desde hace tiempo. Son muchas las empresas que llevan años trabajando en diferentes proyectos. La gran diferencia es que ahora hay una mayor concienciación en la sociedad y se han desarrollado estrategias más organizadas.

"Las cosas no cambian, cambiamos nosotros". Esta reflexión de Henri David Thoreau nos ayuda a entender el concepto de sostenibilidad desde todos sus ángulos. No consiste sólo en cuidar el entorno, sino también de las personas que viven en el territorio y que éstas se beneficien de la actividad turística, generando ingresos directos, traducidos en un auténtico desarrollo local, justo y comunitario.

La realidad hotelera lleva años sintiendo cómo la sostenibilidad pasa a ser un atributo más que el cliente va a tener en cuenta. Es un valor añadido que puede no estar en el ADN inicial de la compañía, pero lo importante es incorporarlo a tiempo, para demostrar el compromiso social y medioambiental, comunicando las intenciones y las acciones que se llevan a cabo para lograrlo.

Trabaja cada día con la dirección correcta y el éxito vendrá sólo. Esfuérzate por que tu plantilla esté formada e implicada en esta ola de cambio. Puede que pienses que tienen asimiladas muchas cosas, pero no siempre es así. Y en cuanto a los clientes, no todos proceden de países comprometidos, como es el caso de los escandinavos y la implicación varía de una generación a otra. Por este motivo la comunicación es clave para el futuro del sector hotelero. Trabajar un buen storytelling demuestra la preocupación auténtica por las realidades sociales y medioambientales del territorio.

En definitiva, un cliente concienciado no significa que esté dispuesto a pagar más. Lo que sí está claro es que a la hora de elegir una empresa para sus vacaciones cada vez valoran más el compromiso que ésta tenga con la sostenibilidad. Esto hace necesario que la sostenibilidad sea entendida por los hoteleros como una herramienta transversal capaz de lograr grandes cambios a nivel individual y global.

TECHYSOSTENIBILIDAD, FORO PATROCINADO POR GRUPO COOPERATIVO CAJAMAR

El foro patrocinado por el Grupo Cooperativo Cajamar se centró en cómo cobran sentido dos conceptos que definen la tendencia actual: Bioturismo, Rewilding. Por otro lado, la nueva Ley de Cambio Climático y Transición Energética empuja a las empresas turísticas a llevar a cabo cambios sustanciales a la hora de fijar sus estrategias y operativas. La economía circular, la descarbonización, la generación de energía con fuentes renovables, el ecodiseño, todo cobra mayor importancia y conlleva normativas asociadas que empujarán a nuestro sector a convertirse en el turismo del futuro que preservará nuestro presente y restaurará nuestro pasado.

Bajo el lema “Regreso al futuro” se presentó los días 19, 20 y 21 de enero, FITURTECHY 2022, la sección de FITUR dedicada al turismo, la tecnología, la innovación y la sostenibilidad, que sitúa en el pabellón 10 de IFEMA MADRID, un área dedicada a la difusión del conocimiento y la innovación a través de un amplio programa de contenidos y conferencias técnicas. Bajo esta premisa tuvo lugar el foro **techYsostenibilidad**.

La pandemia aceleró los cambios y en su fase de recuperación, el turismo tiene como desafío principal la promoción de una actividad respetuosa con el medioambiente y la cultura local, preponderando la generación de empleo dentro de la población autóctona del lugar. Si regresamos al futuro nos encontraremos con un turismo nuevo y regenerado, con destinos más dotados de contenido experiencial, que involucran al turista en su conservación.

Hay una marcada preferencia por destinos que sobresalen por sus protocolos de seguridad, fundamentales para restablecer la confianza y garantizar la seguridad de los viajeros. Se destaca el turismo de bienestar, valorando

la seguridad individual y familiar en cada momento del viaje. Hay un creciente interés en la elección de lugares que minimizan el impacto ambiental negativo y cobra especial importancia el turismo de experiencias, con el que los turistas prefieren contenidos de tipo recreativo, cultural, educativo y en la naturaleza. Cobran sentido dos conceptos que definen la tendencia actual:

Bioturismo: Evolución del Ecoturismo, los viajeros no sólo están interesados en visitar zonas naturales sin impactar el entorno, sino en involucrarse en su conservación y desarrollo. Además de presenciar a la vida silvestre en su medio nativo, para muchas personas viajeras es importante conocer más acerca de los esfuerzos que se realizan para la investigación, protección de la vida silvestre, y la recuperación de espacios naturales.

Rewilding: Devolver a los ecosistemas su modo de vida antes de la intervención humana, y después dejar que la Naturaleza haga su trabajo, encargándose ella de autoabastecerse. Esta modalidad de turismo comenzará a definir los viajes de placer a partir de 2022 en el que muchas empresas turísticas comenzarán a involucrarse directamente en la restauración de paisajes naturales y reintroducción de especies afectadas por la actividad humana. El objetivo del Rewilding es abastecer la creciente demanda de los viajeros por participar en actividades responsables que fomenten la concienciación y restauración de espacios naturales.

En definitiva, hay todo un mundo de oportunidades si miramos al futuro y el sector turístico debe aprovechar esta tendencia para resurgir

con fuerza y ayudar a construir un mundo mejor.

La inauguración del foro en su primera jornada corrió a cargo de **Fernando Valdés**, secretario de Estado de Turismo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo; **Susana Mora,** presidenta del Consell Insular de Menorca; y, **Javier García Cuenca**, presidente de ITH. Estos coincidieron en resaltar la importancia de impulsar las innovaciones tecnológicas para avanzar en el ámbito sostenible en sus tres vertientes: económico, social y medioambiental. García Cuenca aprovechó la ocasión para pedirle a las administraciones públicas que ayuden al sector a buscar recursos en lo que se refiere al talento, capacidades y habilidades del sector; ya que es uno de los sectores que mantiene el estado de bienestar del país.

Por su parte, Susana agradeció y expresó su orgullo por ser el primer destino colaborador de FITURTECHY. Mora recalcó la gran labor que se hace desde Menorca para mantenerse a la cabeza como territorio sostenible.

Valdés explicó que: «La sostenibilidad ya no es una alternativa, es una realidad el que el sector turístico aborde esa

innovación desde la sostenibilidad, no solo medioambiental, sino también social y territorial, que son elementos que generan esa concepción mucho más integral del concepto de sostenibilidad y que nos tienen que permitir abordar los retos del futuro».

Tras la inauguración, **Oscar Belmonte**, director de la Fundación Ona Futura (Ona Hotels) impartió la charla "Rewilding: La empresa turística y la recuperación sostenible del turismo en áreas protegidas".

También conocimos el caso de éxito en Bioturismo sobre cómo involucrar al turista en la conservación y desarrollo del entorno de la mano de **Águeda Areilza**, directora de desarrollo corporativo y responsable de Sostenibilidad de Paradores de Turismo de España, y **Amanda del Río**, directora técnica en la Fundación Global Nature.

"Gestión de la demanda y afluencia en destinos turísticos" fue el título bajo el que pudimos escuchar a la directora general de Anysolution, **Dolores Ordoñez**.

Por otra parte, la presidenta del Consell Insular de Menorca, **Susana Mora**, y **Alba Carbonell**, cofundadora de 0Plastic conversaron sobre la gestión turística en Menorca y su compromiso sostenible.

La mañana finalizó con el debate "El equilibrio entre lo social, lo económico y lo medioambiental. ¿Qué es realmente un destino sostenible?" el cual estuvo moderado por la directora técnica de Anysolution, y compuesto por: **Josep Pastrana**, Conseller Economia i Territori del Consell Insular de Menorca; **Antonio Pérez**, alcalde del Ayuntamiento de Benidorm; **Andreu Serra**, conseller de Turismo y Deporte del Consell Insular de Mallorca; y, **Manuel Butler**, director de la Oficina Española de Turismo en Londres.

Durante la tarde se celebró la V Edición del Premio de Turismo Responsable Fitur-Fundación Intermundial Seguros.

La mañana de la segunda jornada comenzó con la apertura de **Coralía Pino**, responsable del área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética de ITH; seguida de la ponencia sobre las implicaciones para el sector turístico frente al reto de la descarbonización de **Asier Maiztegi Eriz**, director de Estrategias para la Descarbonización en TECNALIA, quien, además, moderó la mesa de debate sobre digitalización e innovación como palancas de cambio para la descarbonización; en la cual, participó **Yaiza Castilla**, consejera de Turismo, Industria y Comercio del Gobierno de Canarias; **Jorge Marichal**, presidente de CEHAT; **Javier Gándara**, presidente de la Asociación de Líneas Aéreas; **Alfredo Serrano**, director de Cruisse Line International Asociation (CLIA España); y **Lourdes Ripoll**, vicepresidenta de Sostenibilidad de Meliá Hotels International.

A continuación, **Sergio Pérez**, director comercial y de economía social de Cajamar, acompañado por **José María Cueco**, responsable comercial "TuFinanciación" explicaron por qué los fondos Next Generation son una oportunidad para abordar el reto de la transformación. Posteriormente, **Gonzalo Armenteros**, presidente de Soho Hoteles, nos contó su caso de éxito en la rehabilitación integral sostenible del Hotel Soho Boutique Colón con ayudas públicas.

> Descarbonización, economía circular y las implicaciones de las políticas de cambio climático y transición energética, debates que centraron las temáticas de techYsostenibilidad.

La mañana continuó con el panel sobre las implicaciones para el sector turístico frente al reto de la economía circular que contó con la ponencia de **Antoni**

Riera, director de la Fundación Impulsa Balears, y su caso de éxito: «Hoteles y Progreso Circular, una ventana de oportunidad para el ecosistema turístico». Tras el cual, pudimos conocer el caso de éxito: «Food Waste: Economía circular en la cadena de generación, transformación y distribución de la alimentación en el sector hotelero» de **Jaume Ordinas**, director técnico en Garden Hotels.

Y para terminar la mañana, se celebró la mesa de debate moderada por **Pili Malagarriga,** directora y cofundadora de Segundo Mundo RRSC, de la que formaron parte **Ana Muñoz**, subdirectora general de Desarrollo y Sostenibilidad Turística en la Secretaria de Estado de Turismo; **Antoni Riera,** director de la Fundación Impulsa Balears; **Gabriel Llobera,** vicepresidente ejecutivo de Garden Hotels; **María Frontera,** presidenta de la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca FEHM; y **Calum Laming**, *Chief Customer Officer* de Vueling Airlines.

La tarde dio comienzo con el panel sobre el sector turístico, coste energético y alternativas para la supervivencia. En este panel, **Coralía Pino** y **Pablo Blanco**, director de desarrollo en TTR Mechanical explicaron el programa de Rehabilitación Hotelera ITHSaveHotel. Esta iniciativa se desarrolla en el marco del proyecto **"Modelo ITH de Sostenibilidad Turística"** subvencionado por la Secretaría de Estado de Turismo.

Por su parte, **Antonio Gonzalo Pérez**, CEO de Monte Holiday Ecoturismo y vocal en la Federación Española de Campings mostró su caso de éxito de camping de generación renovable y sostenible.

Tras Gonzalo, el responsable de desarrollo de negocio de IGEX Energía, **Juan de Dios Díaz**, ha explicó cuál ha sido la evolución del sector energético y la previsión a futuro en el sector turístico.

Para finalizar el día, disfrutamos de la mesa de debate que se centró en el sector turístico frente al reto del coste de la energía. Esta mesa estuvo moderada por **Pablo Blanco**, director de Desarrollo de TTR Mechanical, y en la cual participaron **Sergio Pérez**, director comercial y de Economía Social de Cajamar; **Ingrid de la Fuente**, *Global Technical Services Senior Manager* de Meliá Hotels International; **Antonio Gonzalo Pérez**, vocal de la Federación Española de Campings; **Juan Carlos Domínguez**, director comercial en EDP Solar de Electricidad de Portugal; y **Luis Gutiérrez**, jefe de Producto Smart Solar de Iberdrola.

El foro techYsostenibilidad dedicó su última jornada a la nueva edición del UNWTO Affiliate Members Corner, que se centró en el papel cambiante y adaptativo de las entidades de promoción turística en el escenario actual y en cómo están contribuyendo a una recuperación efectiva del turismo en sus áreas de actuación, prestando especial atención a ejemplos en: campañas innovadoras de comunicación y marketing para recuperar la confianza de los turistas; proyectos de cooperación internacional y regional con otras entidades turísticas; iniciativas público-privadas exitosas; y en la implementación de estrategias de productos específicos.

Consistió en una sesión en la que Miembros Afiliados de la Organización Mundial del Turismo presentaron su trabajo e iniciativas en consonancia con los temas planteados anteriormente.

LOS HOTELEROS SE REÚNEN EN LAS **ITH HOTEL ENERGY MEETINGS** PARA ENCONTRAR **SOLUCIONES DE AHORRO ENERGÉTICO**

ITH Hotel Energy Meeting 2022 es el ciclo de jornadas diseñadas para ayudar a los establecimientos hoteleros a buscar las soluciones más adecuadas para maximizar el ahorro energético en sus instalaciones, reducir costes y contribuir a la descarbonización.

La primera jornada que dio el pistoletazo de salida al Ciclo ITH Hotel Energy Meetings 2022, se llevó a cabo en colaboración con la **Asociación de Hoteles de Sevilla y Provincia.** La jornada se desarrolló en el Hotel NH Sevilla Plaza de Armas en el mes de junio y estuvo inaugurada por **Rosa Hernández,** delegada territorial de Turismo de la Junta de Andalucía; **Manuel Cornax**, presidente ejecutivo de la Asociación de Hoteles de Sevilla y Provincia y **Beatriz Heras**, responsable de Transformación Digital del Instituto Tecnológico Hotelero.

Por su parte, **Cornax** incidió en que "hay que dar uso a las tecnologías aplicadas al ahorro energético" haciendo referencia a la eficiencia energética para maximizar el ahorro de costes, tan importante en estos momentos para el sector hotelero.

Asimismo, **Rosa Hernández** explicaba que la Junta de Andalucía "va a seguir con el diálogo continuo y dando soluciones para que los hoteleros puedan hacer reformas con la ayuda de la Junta y con los incentivos necesarios".

Santander acogió la segunda jornada celebrada en septiembre que se llevó a cabo en colaboración con la **Asociación de Hosteleros de Cantabria**. **Miriam Díaz**, concejala de Turismo del Ayuntamiento de Santander; **Bárbara Gutiérrez**, directora Asociación Empresarial de Hostelería de Cantabria; y **Coralía Pino**, responsable del Área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética de ITH inauguraron la jornada en el Gran Hotel Sardinero de Santander.

La responsable municipal destacó la importancia de estas jornadas y agradeció a los

organizadores que pusieran a disposición de los profesionales una información y experiencias muy valiosas para avanzar hacia una actividad sostenible y eficiente.

Díaz remarcó "el compromiso del Ayuntamiento de Santander con el sector turístico" y recordó "el apoyo que brinda a los establecimientos y empresas de la ciudad para compensar sus emisiones, midiendo su huella de carbono y compensando el impacto ambiental de su actividad en la ciudad".

"No seremos un destino de calidad si no somos sostenibles", aseguró Díaz, e hizo hincapié además en el Plan de Sostenibilidad Turística de Santander que establece la Sostenibilidad y la Excelencia como ejes clave para el futuro del sector.
Por su parte, Bárbara Gutiérrez, directora de la Asociación Empresarial de Hostelería de Cantabria mostró su agradecimiento a las iniciativas propuestas por el ITH "siempre lidera el impulso al sector turístico y hotelero, aproximando a los empresarios las ventajas de las nuevas tecnologías, con el objetivo de modernizar los sistemas de gestión en un entorno en permanente avance".

Para Gutiérrez la labor del ITH supone un beneficio directo a las empresas adscritas a la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos a través de actividades, como estas jornadas, y proyectos que hacen evolucionar nuestros negocios en diversas áreas.

El 6 de octubre se celebró la tercera jornada en colaboración con la **Asociación de Empresas Hoteleras de Gipuzkoa**. La jornada fue inaugurada en el Hotel Catalonia Donosti por **José Ignacio Asensio,** diputado de Medio Ambiente y Obras Hidráulicas de la Diputación Foral de Gipuzkoa; **Raúl Fernández Acha**, presidente de Hoteles de Gipuzkoa y **Coralía Pino.**

José Ignacio Asensio señaló que: "desde las instituciones estamos trabajando en la transformación ecológica y energética de todos los sectores, y en el turismo, siendo un sector muy significativo para Gipuzkoa, es imprescindible anticiparse para seguir siendo competitivos. La sostenibilidad es la palanca de cambio que nos va a permitir mantener nuestro posicionamiento como destino, y en esa línea, el Instituto Tecnológico Hotelero está haciendo un gran desa-

rrollo de tecnologías y herramientas. Y finalizó aplaudiendo que "Jornadas como ésta os ponen al mejor nivel de todas las industrias".

Raúl Fernández Acha, nuevo presidente de la asociación Hoteles de Gipuzkoa inauguró la jornada señalando "la importancia del turismo sostenible y compartiendo los proyectos y buenas prácticas que se están desarrollando en el sector. Los resultados de la última encuesta revelan que el 100% de los establecimientos asociados ha implantado o mejorado procesos en el ámbito de la sostenibilidad medioambiental, lo cual confirma la sensibilidad y compromiso de los hoteles de Gipuzkoa con el medioambiente".

En colaboración con la **Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM)** se llevó a cabo la cuarta jornada del Ciclo. La jornada estuvo inaugurada por **Luis F. Martín**, director general de Turismo de la Comunidad de Madrid; **Mar de Miguel**, vicepresidenta ejecutiva de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM) y **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general del Instituto Tecnológico Hotelero en el hotel Novotel Madrid Center.

Por su parte, Mar de Miguel, destacó que "el sector hotelero ha demostrado ser un sector resiliente y comprometido que trabaja diariamente para poder alcanzar la sostenibilidad de los destinos", y continuaba diciendo que "como establecimientos turísticos, está en nuestras manos adoptar medidas que tengan un impacto positivo en el medioambiente, ayudándonos de las nuevas tecnologías y soluciones como los que se van a tratar en esta jornada". Finalizaba comentando que "la colaboración público-privada es clave para tal fin".

El director general de Turismo de la Comunidad de Madrid comenzaba "agradeciendo tanto a la AEHM como a ITH por la labor que llevan a cabo y a los hoteleros por ser pieza clave dentro de la recuperación de la Comunidad". También puso en valor la importancia de las herramientas y soluciones específicas que ayudan al sector hotelero "a ponerse al frente de los nuevos retos a nivel mundial con los que nos encontramos y que afectan a la rentabilidad". Y finalizaba explicando que "desde la Comunidad de Madrid tienen la vista puesta en la transición hacia un turismo regenerativo". Luis Martín, comentó la colaboración de la Comunidad de Madrid con la reciente publicación de las **convocatorias de ayudas en eficiencia energética en establecimientos turísticos,** que se abrieron el 2 de noviembre.

Por su parte, Carrillo de Albornoz quiso agradecer su apoyo al director general de Turismo de la Comunidad de Madrid y a la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid para la celebración de esta jornada "y a los patrocinadores que hacen posible que año tras año se puedan llevar a cabo para poder estar a la vanguardia del sector". El director de ITH explicaba que "desde ITH vemos muy necesario realizar estas jornadas que ayudan a encontrar las soluciones más adecuadas para poder maximizar el ahorro energético en el sector hotelero y contribuir a la descarbonización, de suma importancia en la coyuntura mundial actual".

Medio centenar de hoteleros de Cataluña acudieron a la Jornada celebrada en colaboración con el **Gremi d´Hotels de Barcelona** en la ciudad condal. En este caso **Xavier Suñol**, director de Turisme i Indústries Creatives de l´Ajuntament de Barcelona clausuró la jornada, la cual hizo más que evidente la importancia de conocer los temas que trataron los ponentes que afectan de manera directa al sector hotelero. Para que los alojamientos funcionen es necesario que evolucionen.

La última jornada se celebró en noviembre en Gran Canaria en colaboración con la Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Las Palmas (FEHT). La jornada estuvo inau-

gurada por **José María Mañaricua,** presidente de la FEHT; y **Coralía Pino.**

Mañaricua señaló que: "ITH nos brinda al sector alojativo con esta jornada en Gran Canaria, la oportunidad de reducir costes y emisiones, ser más competitivos, mostrándonos modelos energéticos con optima financiación".

Estas jornadas están diseñadas para ayudar a los establecimientos turísticos (hoteles urbanos, de costa, de montaña, apartamentos, casas rurales, balnearios, campings, restaurantes, etc) a buscar las soluciones más adecuadas para maximizar el ahorro energético en sus instalaciones, reducir costes y contribuir a la descarbonización. En ellas proponemos distintas tecnologías y las claves para adaptarlas a las necesidades concretas de cada perfil de establecimiento con garantía de resultados y optimización de los costes de operaciones y mantenimiento, a través del Programa de Rehabilitación Energética en Establecimientos Turísticos ITHSaveHotel liderado por el ITH. El Programa ITHSaveHotel es una iniciativa que se desprende del proyecto subvencionado por la Secretaría de Estado de Turismo, «Modelo ITH de Sostenibilidad Turística y Planes de Mejora».

A través de estas jornadas con espíritu participativo, los principales agentes implicados en el proceso aportan su visión y su experiencia, y los asistentes pueden ponerse al día en materia de gestión energética integral de cara a la reducción de costes, tanto con tecnologías innovadoras y probadas, como en los distintos modelos de instalación de energías renovables que pueden aplicarse para minimizar la inversión, así como otras opciones financieras apropiadas para abordar la rehabilitación energética de sus establecimientos.

Al respecto, Coralía Pino mostró los proyectos que está llevando a cabo ITH para que el sector disponga de las oportunidades de ahorro energético que existen para los establecimientos turísticos. De la misma manera, presentó el programa de rehabilitación energética ITHSaveHotel a los asistentes.

En el marco del **Modelo ITH de Sostenibilidad Turística y Planes de Mejora**, subvencionado por la Secretaría de Estado de Turismo, ITH pone a disposición de los establecimientos participantes, el Programa de Rehabilitación Energética ITHSaveHotel que incluye el servicio de Asesoría Técnica, que les aconseja sobre la implementación de aquellas acciones y medidas más adecuadas en cada caso en materia de rehabilitación y eficiencia energética, contando para ello con los principales proveedores de soluciones del sector y ofreciendo una serie de servicios que permitan a los establecimientos mejorar el confort y la eficiencia energética y, por tanto, generar ahorros económicos desde el primer momento. Pino invitó a los hoteles a participar en el mismo, con la ventaja que ello les reportará.

Las jornadas daban comienzo exponiendo las diferentes soluciones de financiación y fondos europeos Next Generation, de la mano de **Cajamar**. El siguiente panel versaba sobre Producción de Energía y se dividió en: Calefacción y agua caliente sanitaria y climatización con VRF de la mano de **Bosch Comercial**; Producción de agua caliente sanitaria con bomba de calor de la mano de **Mitsubishi Heavy Industries**; y climatización con enfriadoras y con bomba de calor gracias a **Daikin AC Spain**. Asimismo, se celebró el panel de expertos "Instalaciones de A.C.S. y climatización".

Tras el *coffee break* hablamos de Transporte de Fluidos: Sistemas de bombeo en climatización y otras instalaciones de agua, explicado por **Wilo Ibérica**; Solución en redes de ACS con tratamientos de prevención de legionela: Sistema Niron Premium, impartido por **Italsan**; Biosensorización de agua y monitorización IoT de aire para garantizar espacios segu-

ros y saludables: Ulbios, por **TTR Mechanical**; Optimización de los sistemas de refrigeración y desalación, por **Danfoss**; y, Sistemas de ahorro de agua, control de flujo y fluctuaciones de temperatura, de la mano de **Cenergist Spain**. Este panel concluyó con el debate "Transporte de fluidos y gestión del agua".

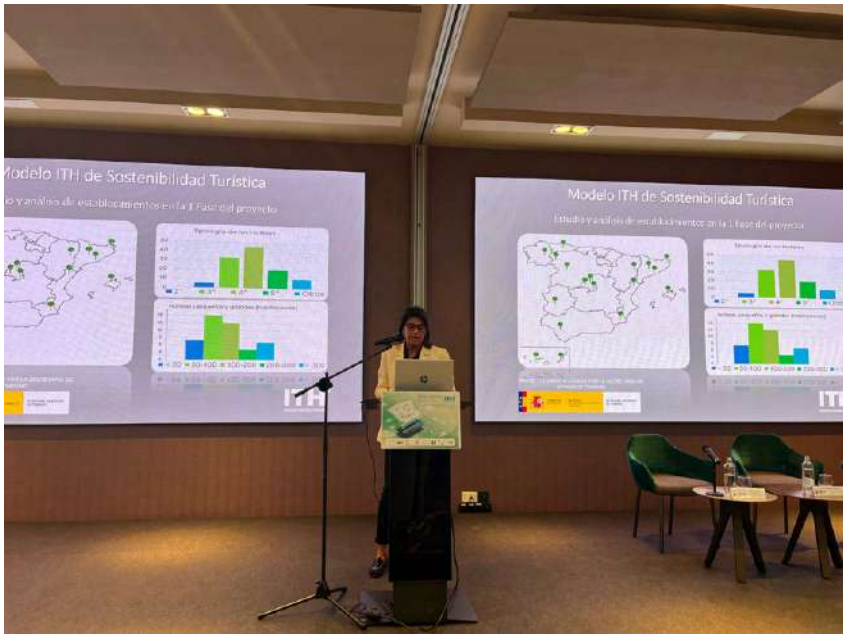
Para finalisar tuvo lugar el panel dedicado a la Gestión energética del establecimiento y energías alternativas: Gas licuado como energía de transición (GLP) por **Repsol**; la gestión energética y el mantenimiento integral de las instalaciones por **Remica**; Monitorización y control energético inteligente del edificio- BMS, por **Robotbas**; y, Maximización del ahorro a través de sistemas de iluminación y control de habitaciones por parte de **Signify**, que cierra con el panel de expertos "Conocimiento y gestión de las instalaciones"

Para ello se contó con los expertos: **Francisco Manuel Martínez**, director territorial de Cajamar; **David Castaño**, de Cajamar; **José Antonio Guerrero**, director Banca, Empresas y Negocio Agroalimentario de Cajamar; **Antonio Barrón**, jefe de Ventas Zona Centro-Sur de Bosch Comercial; **Ferrán González**, director nacional de ventas HVAC de Bosch; **José María Díaz**, ingeniero prescriptor de Mitsubishi Heavy Industries; **Javier Maroto**, ingeniero prescriptor de Mitsubishi Heavy Industries; **José Luis Carballo**, responsable Applied en Andalucia de Daikin AC Spain; **Igone Crespo**, responsable del Departamento Técnico zona Norte de Daikin AC Spain; **Mónica Castro**, responsable del departamento Técnico delegación Centro de Daikin AC Spain; **Gonzalo Martín Liscio**, responsable del Departamento Applied – Sistemas Hidrónicos en la zona de Cataluña y Baleares de Daikin AC Spain; **Óscar Aizpuru**, responsable Departamento Técnico zona Norte de Daikin AC Spain; **Ramón Gutiérrez**, responsable de Proyectos e Ingeniería de Wilo Ibércia SA; **Montse Rubio**, *Environment Product Manager* de Italsan; **Pablo Blanco**, director de Desarrollo de TTR Mechanical; **David Vega**, delegado Comercial en Andalucía de Cenergist Spain; **Eduardo Alcoba**, director de ventas de Cenergist Spain; **Manuel Castro**, director de Operaciones y Grandes Cuentas de Remica; **Ángel Luis Chocano**, gerente del Sector Horeca de Repsol y **Javier Pinilla**, jefe de Área Sevilla de Repsol; **Jesús Pérez,** director de ventas de Robotbas; **Gonzalo Gómez**, delegado regional Zona Centro de Robotbas; **José Luis Pavón**, responsable Desarrollo de Negocio Retail & Hospitality Signify Iberia; y, **Rafael Ramos**, *Business Development Manager* de Danfoss.

Este Ciclo de Jornadas está organizado por ITH y ha contado con la colaboración de la **Asociación de Hoteles de Sevilla y Provincia**; la **Asociación de Hosteleros de Cantabria**; la **Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM)**; la **Asociación de Empresas Hoteleras de Gipuzkoa**; el **Gremi d´Hotels de Barcelona**; la **Federación de Empresarios de Hostelería y Turismo de Las Palmas**; y, la **Asociación Española de Directores de Hotel (AEDH)**. Ha contado con el patrocinio del **Grupo Cooperativo Cajamar**, **Bosch**, **Daikin, Mitsubishi Heavy Industries; Wilo; Italsan; TTR Mechanical; Cenergist; Remica; Robotbas;- Signify; Danfoss** y **Repsol**.

HOTEL ENERGY
MEETINGS

ITH SaveHotel
Gestión de la rehabilitación energética
de establecimientos turísticos a través
del Programa ITHSaveHotel
Pablo Blanco (TTR Mechanical)


Modelo ITH de Sostenibilidad Turística
Modelo ITH de Sostenibilidad Turística

INNOVACIÓN SOSTENIBLE Y PACKAGING PARA EL SECTOR TURÍSTICO

Mª Carmen Vicente, Mª Belén García, y, José Guillermo Díaz Montañés inauguraron la jornada "Innovación Tecnológica en el Packaging destinado al Sector Turístico".

En la mañana del 22 de septiembre tuvo lugar la jornada organizada por la Plataforma Tecnológica del Turismo – Thinktur y la Plataforma Tecnológica de Envase y Embalaje Packnet bajo el nombre **«Innovación Tecnológica en el *Packaging* destinado al Sector Turístico»** que contó con el apoyo de la **Agencia Estatal de Investigación.** Durante la jornada se expusieron, de la mano de distintos profesionales, retos, necesidades, iniciativas y convocatorias en el ámbito de actividad de cada plataforma y su puesta en común entre los sectores de *packaging*, sostenibilidad y turismo.

La apertura estuvo a cargo de **Mª Carmen Vicente**, jefa de área división de Coordinación, Evaluación y Seguimiento Científico y Técnico de la Subdivisión de Programas Temáticos Científico – Técnicos de la Agencia Estatal de Investigación del Ministerio de Ciencia e Innovación; **Mª Belén García,** directora de Packnet – Plataforma Tecnológica Española de Envase y Embalaje; y, **José Guillermo Díaz Montañés,** presidente de Thinktur – Plataforma Tecnológica Española del Turismo.

La directora de Packnet, **Mª Belén García**, dio comienzo a la jornada explicando que "sin duda condicionado por el marco normativo que definirá la hoja de ruta del sector, el futuro del *packaging* pasa por implementar una serie de innovaciones a nivel tecnológico en favor de soluciones que sean cada vez más sostenibles desde un punto de vista medioambiental esto es, utilizando más material reciclable, reutilizable y con más porcentaje de reciclado en su composición. Pero el horizonte temporal previsto para abordar todos estos cambios y los plazos que se plantean resultan tremendamente complejos debido a la actual dificultad de suministro de materias primas y a los efectos derivados de la tensión de precios, por lo que la colaboración entre todos los eslabones de la cadena de valor resulta imprescindible para poder alcanzar los objetivos ambientales estipulados por la legislación. A este respecto, durante la Jornada organizada por ambas Plataformas Tecnológicas se abordaron tanto los diversos retos y oportunidades tecnológicas planteados a la industria del envase y el embalaje desde el sector hostelero como el detalle de las principales iniciativas que actualmente se están llevando a cabo orientadas hacia este sector".

Tras la apertura, **Pilar Román** del departamento de Promo-

ción Institucional y Cooperación Territorial de CDTI, realizó una exposición sobre las ayudas que del CDTI orientadas a la I+D+i en Proyectos de Desarrollo Sostenible.

Pilar explicó que las misiones que se llevan a cabo en el campo de la ciencia y la innovación están orientadas al desarrollo de grandes proyectos estratégicos de I+D en áreas concretas, identificadas por su relevancia para los retos futuros de España y en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. "Las Misiones dan respuesta a cuatro retos: lucha contra el cambio climático; impulso a la transición energética; sostenibilidad y refuerzo de actuaciones en apoyo a la economía circular; y, desarrollo de tecnologías que contribuyan a la próxima revolución industrial" comentó.

Seguidamente, **Coralía Pino**, responsable del área de sostenibilidad y eficiencia energética de Instituto Tecnológico Hotelero y coordinadora del grupo de trabajo de energía y sostenibilidad de Thinktur, abordó cuáles son los retos del sector turístico en el ámbito de la economía circular**.**

Coralía señaló que: "Los retos en materia de circularidad para un hotel, hoy en día se centran sobre todo en los procesos relacionados con el reciclaje, la eliminación de residuos y la disminución del desperdicio alimentario, el llamado proceso *food waste*. El hotelero se enfrenta al dilema de cómo reducir el uso de embalajes y contenedores y al mismo tiempo cumplir los criterios exigidos por las normativas impuestas por Sanidad en materia de manipulación de alimentos. Por otro lado, la obligatoriedad de la eliminación de plásticos, en muchos casos da lugar al uso de envases en ocasiones más contaminantes, o menos rentables. Es necesario que las empresas hosteleras puedan disponer de información adecuada en relación a las alternativas sostenibles y rentables para sustituir los plásticos y seguir dando un servicio adecuado al cliente".

En este sentido, desde el Instituto Tecnológico Hotelero se está trabajando en el estudio de viabilidad "Smart Gastro Cycle 4.0 Hotels IoT for no Food Waste", financiado por la Dirección General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa (DGPYME) del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

Pino añadió que, según el último indicador de Confianza trimestral de Hostelería de España, el sector hostelero recicla hasta el 50% de los envases y botellas de vidrio que se utilizan en España, además, más de la mitad de los profesionales del sector les dan una segunda vida a los envases retornables, señalan también que el plástico, las latas y los bricks, son las categorías que menos se reciclan ya que el establecimiento pierde el control del proceso de reciclaje cuando depende del cliente.

Más adelante, tuvo lugar el panel "Oferta y tendencias tecnológicas en *packaging*" donde participaron **César Aliaga**, responsable de la Unidad de Envases y Economía Circular de ITENE; **Mayara Belorio**, gerente de Desarrollo de Negocio de Tetra Pak; y **Lucía Jiménez Silva,** responsable de sostenibilidad y normalización de STANPA.

César Aliaga se centró en el tema "Innovación en el envase del sector turístico: adecuación a la Economía Circular". Aliaga hizo hincapié en la reducción de envases y el futuro de los en-

vases reutilizables. “En 2030 todos los envases tienen que ser reciclables y cuando sea posible, reutilizables” añadió.

Por su parte, **Mayara Belorio** habló sobre “Innovación sostenible al servicio del turista”. Asimismo, destacó que los productos ofrecidos por Tetra Pak están compuestos mayoritariamente por materiales de origen renovable, como, por ejemplo, el uso de la caña de azúcar, y compartió diversos ejemplos de comunicación a través del envase de agua para el sector turístico.

Finalmente, **Lucía Jiménez Silva** conversó sobre el compromiso por la sostenibilidad de los productos de cortesía para la higiene y cuidado personal en los hoteles. **Jiménez Silva** expuso, entre otras cuestiones, las recomendaciones del sector para la sostenibilidad de los *amenities* y las diferentes legislaciones a las que el sector está sometido.

A continuación, tuvo lugar la mesa de debate “Aplicando la circularidad en turismo” moderada por **Mª Belén García Fernández,** directora de PACKNET – Plataforma Tecnológica Española de Envase y Embalaje. En esta mesa participaron **César Pérez**, director de Calidad y Sostenibilidad de Vincci Hoteles; **Rafael Fernández-Álava**, *Communication & PR Director* de Costa Cruceros; **Mayara Belorio**, gerente de Desarrollo de Negocio de Tetra Pak; **César Aliaga,** responsable de la Unidad de Envases y Economía Circular en el Instituto Tecnológico de Embalaje, Transporte y Logística- ITENE-; y **Lucía Jiménez Silva,** responsable de sostenibilidad y normalización de STANPA.

García Fernández recalcó que “no hay que demonizar el envase, no se trata de eliminarlo, es necesario, lo que hay que hacer es cambiar al reutilizable”. Por su parte, César Aliaga comentó que “hay que alinearse con el consumidor, ser capaces de unificar lo económico, social y ambiental”.

En esta línea, Lucía Jiménez Silva resaltó lo importante que es la adaptación de la normativa vigente y el desconocimiento de los conceptos técnicos. “El consumidor a veces es reticente a los cambios en sus hábitos de consumo, la legislación va por delante en este caso.”

Además, Fernández-Álava Núñez añadió que “hay que tener en cuenta que cada vez hay más personas que viven y se mueven solas y que necesitan envases más pequeños”. También aprovechó la ocasión para poner en valor la implicación del sector de los cruceros en su compromiso por la economía circular y un turismo más sostenible.

César Pérez remarcó que “los hoteles tenemos una repercusión muy grande en la vida de nuestros clientes, muchas veces el cliente extrapola lo que aprende en el hotel a su casa”. Mayara Belorio concluyó: “Esta clase de eventos son muy importantes para conectar a los distintos actores y generar debate para conocer qué se está realizando”.

La jornada «Innovación Tecnológica en el Packaging destinado al Sector Turístico» terminó a media mañana, dejando a los asistentes compartir las opiniones y las ideas que sacaron, en la sede de la Agencia Estatal de Investigación. Todas las presentaciones que se realizaron en la jornada están presentes en la biblioteca de Thinktur.

TRANSICIÓN HACIA UN **NUEVO MODELO DE CIUDAD**

Este encuentro se centró en el ámbito de las construcciones y edificios, incluyendo el uso de materiales sostenibles, iluminaria y climatización inteligentes, conectividad, automatización y digitalización de funciones.

Coralía Pino, responsable del área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética de ITH, participó en el coloquio centrado en edificios inteligentes y sostenibles celebrado en el Salón Cortes del Hotel Westin Palace de Madrid, organizado por enerTIC.

El objetivo de este desayuno – coloquio fue crear un punto de encuentro entre directivos de compañías potenciales, organismos tractores y empresas para abordar los retos y necesidades del sector objeto del desayuno, en materia de eficiencia y ahorro de costes energéticos, digitalización y sostenibilidad.

Smart Event:
HOTELES
A LA VANGUARDIA
27 de Abril 9 am a 2 pm

ONLINE

Coralía Pino
Responsable del Área de Sostenibilidad
y Eficiencia Energética
Instituto Tecnológico Hotelero

HOTELES **A LA VANGUARDIA**

Este Summit estuvo abierto a cualquier empresa y miembro de la cadena de valor de la industria hotelera. Coralía Pino fue la experta invitada en este evento online con sede en México.

En este evento se ofrecieron soluciones prácticas y estrategias para garantizar la continuidad del negocio, fortaleciendo las finanzas, brindando técnicas efectivas para llevar al hotel al top of mind del consumidor.

Las temáticas a tratar fueron: Indicadores de rentabilidad para claridad financiera en el hotel; cómo hacer de la estancia de un huésped el *journey* perfecto; la magia de la comunicación a través de canales digitales; ahorro y optimización potenciando la eficiencia energética de un hotel; y, certificaciones medioambientales; a través de conferencias y mesas debate.

Los profesionales asistentes a este evento digital fueron directores de operaciones hoteleras, propietarios de pequeños y medianos hoteles, hostales, hoteles boutique, gerentes, jefes de departamento, directores generales, CEOs y CFOs, especialistas en recursos humanos, marketing y ventas, y, consultores.

VIII CONGRESO EUROPEO DE **TURISMO RURAL**

El Congreso Europeo de Turismo Rural organizado por Escapada-Rural presentó su octava edición bajo el título “El futuro del turismo rural: Regenerativo, digital e inteligente”, en el cual reunió a cerca de 30 líderes de opinión, ponentes internacionales y expertos de diferentes ámbitos que compartieron su conocimiento y experiencia en estos tres elementos clave para el futuro del sector.

La cita tuvo lugar el 28 y 29 de septiembre en Cazalla de la Sierra (Sevilla) y contó con el apoyo institucional de la Diputación de Sevilla a través de Prodetur – Turismo de la Provincia de Sevilla y de la Consejería de Turismo de la Junta de Andalucía.

A lo largo de sus dos jornadas, los asistentes disfrutaron de ponencias, mesas redondas y talleres impartidos por expertos.

El bloque “Del turismo sostenible al turismo regenerativo” abrió la primera sesión y permitió a los asistentes conocer de primera mano cómo administraciones, destinos y empresarios adoptan medidas para contribuir a este tipo de turismo más que sostenible, apostando por modelos en los que se pretende mejorar el destino desde un punto de vista medioambiental, económico y social.

El Congreso siguió con un análisis de “El nuevo turista digital” que a raíz de la pandemia ha cambiado algunos hábitos de compra y consumo, y ha intensificado otros como la interacción con la tecnología, la experiencia personalizada o pasión por la inmediatez.

Para finalizar la primera jornada y antes de dar paso al networking, los asistentes pudieron participar en uno de los tres talleres que se ofrecieron y en los que se abordaron de una manera práctica los temas tratados en las ponencias y mesas redondas.

El segundo día se centró en “El turismo rural del futuro: cómo la revolución digital genera oportunidades”. El turismo inicia su recuperación post covid entrando en su mayor era de innovación, para seguir siendo competitivos debemos tener en cuenta tecnologías como: IA, Big Data o realidad aumentada. En este último bloque los asistentes pudieron conocer algunas de estas tecnologías y su aplicación al turismo rural.

COETUR 2022 cerró su celebración con la entrega de los Premios EscapadaRural 2022 al Mejor embajador de la Capital del Turismo Rural 2022 y al Alojamiento rural más deseado por los viajeros y con la ponencia “Mindful travel para transformar mentes y mundos” impartida por Edgar Tarrés, Experto en bienestar y felicidad.

LA REVOLUCIÓN DIGITAL APLICADA AL TURISMO RURAL

¿Cuál es el papel de la revolución digital y cómo se aplica en el turismo rural? Este fue el tema de debate en el panel de expertos durante la VIII edición de COETUR. El panel estuvo compuesto por **Moisés Rubiño**, jefe del departamento de Marketing Digital y Big Data en Turismo Andaluz; **Iñigo Valenzuela**, CEO & Founder en Smartvel; **Javier Argente**, CEO AR Visión; y nuestro director general, **Álvaro Carrillo de Albornoz**. Y fue moderado por **Ángel Álvarez Taladriz**, director de Brain-Co.

Álvaro resaltó que a los emprendedores rurales hay que admirarlos porque a veces “parece que para montar una startup tienes que estar en la ciudad, que en el pueblo es más complicado, pero en el fondo es lo mismo. Lo importante es la conectividad. No hay que copiar a los grandes, hay que buscar soluciones de terceros para negocios rurales más pequeños”.

ALIADOS PARA **EL CAMBIO**

El Foro consistió en una mesa de diálogo con preguntas dirigidas para conocer la opinión de los participantes sobre los "temas relevantes" de ILUNION Hotels en su relación con la sociedad.

La mañana del 6 de octubre en el Hotel ILUNION Pío XII de Madrid tuvo lugar la jornada "Aliados para el cambio". Esta jornada se enmarca dentro del proceso de análisis de la materialidad que se está llevando a cabo en ILUNION Hotels dentro del diálogo con representantes de la sociedad. Se convocó para este foro a un grupo de expertos de diferentes instituciones y entidades como: Tercer sector, Administración pública, Instituciones académicas, Asociaciones sectoriales, Asociaciones de sostenibilidad y medios de comunicación.
La agenda del día abordó los siguientes aspectos:

- Análisis-diagnóstico social del estado de la sostenibilidad en España. Grandes retos y oportunidades. El papel de las empresas y su relación con los distintos grupos de interés social.
- Retos principales del sector turístico-hotelero respecto a la sostenibilidad. Qué líneas de acción debería plantearse y poner en marcha el sector e ILUNION Hotels.
- Breve encuesta final que recoge los temas del análisis de materialidad.

Carrillo de Albornoz fue invitado a participar junto a: **José Ángel Preciados**, consejero delegado de Ilunion Hotels; **Eusebio Azorín**, director de Relaciones Institucionales del Grupo Ilunion; **José Carlos García Yonte,** director de RSC de Cruz Roja; **Pilar Villarino**, directora ejecutiva de CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad); **José Luis Santos**, director general de Ecostars Ecological Rating Hotel; **Manuel Molina**, director y editor de Hosteltur; **Pilar Marqués**, directora de Comunicación de Ilunion; **José Manuel González Huesa**, director general de Servimedia; **Alberto Andreu**, presidente de DIRSE (Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social); **Luis Rivera**, decano de la Facultad CC. Económicas, Empresa y Turismo de la Universidad de Alcalá; **María Velasco González**, asesora del Gabinete de la Secretaría de Estado de Turismo; **David Lafuente**, subdirector general de Cooperación Interior y Exterior de INJUVE (Instituto de la Juventud); **Ana María López de San Román**, directora de Sostenibilidad de Ilunion Hotels; y, **Elena Carreras**, responsable de Sostenibilidad de Ilunion Hotels.

TURISMO **CREATIVO**, DESARROLLO **REGENERATIVO**, Y LA **RESILIENCIA** DEL DESTINO

El Observatorio de Turismo de las Azores (OTA), la Universidad de las Azores, y el Centro para Estudios Sociales (CES) de la Universidad de Coímbra (UC), junto con la Guangzhou International Sister Cities University Alliance (GISU), gestionaron la conferencia internacional "Turismo creativo, desarrollo regenerativo, y la resiliencia del destino". Organizado dentro del proyecto CREATOUR Azores, la conferencia se celebró del 8 al 10 de noviembre de 2022 en Ribeira Grande, la isla São Miguel, Azores.

Teniendo en cuenta los obstáculos y dilemas a los que se enfrentó el turismo durante la pandemia del Covid-19, y la necesidad de reevaluar el sector turístico, durante la conferencia se discutió sobre el potencial del turismo creativo basado en la cultura como una senda para el desarrollo regenerativo y la resiliencia del destino, dos esenciales del turismo sostenible y el desarrollo.

La conferencia unió a investigadores y profesionales, líderes del turismo creativo de distintos países como Australia, Canadá, China, Croacia, Francia, Alemania, Italia, Japón, Portugal, Escocia, España, Países Bajos y Ucrania.

Los ponentes fueron: **Vitor Ambrósio**, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril and CiTUR – Centro de Turismo de Busqueda, Desarrollo e Innovación, Portugal; **Kathryn A. Burnett**, University of the West of Scotland, Escocia; **Inês Câmara**, Culture Action Europe, and Mapa das Ideias, Portugal; el director general de ITH, **Álvaro Carrillo de Albornoz**; **Dianne Dredge**, The Tourism CoLab, Australia; **Nicolas Peypoch**, Université de Perpignan, Francia; **Greg Richards**, Breda University of Applied Sciences and the University of Tilburg, Países Bajos; **Giovanni Ruggieri**, University of Palermo, Palermo, Italia; and **Nicole Vaugeois**, Vancouver Island University, Canadá. Además, hubo una sesión especial en chino, con traducción simultánea en inglés.

CREATOUR Azores es un proyecto integrado de investigación y aplicación que tiene como objetivos avanzar en la búsqueda centrada en el turismo creativo en las regiones de la isla, diversificar las ofertas turísticas en Azores, y fortalecer la relación con otras regiones portuguesas donde este modelo ya ha sido implementado a través del proyecto CREATOUR (2016-2020), y ahora como CREATOUR Observatory. El objetivo principal de CREATOUR Azores es empoderar a varios agentes que se encuentran en el archipiélago de las Azores para desarrollar, implementar y promover las experiencias del turismo creativo. Mediante el cual, los turistas tienen la oportunidad de participar en actividades que les permiten aprender, expresarse libremente, e interactuar con las comunidades locales.

CREATOUR Azores está coordinado por el Observatorio de Turismo de las Azores (OTA) y la Universidad de las Azores, junto con el Centro de Estudios Sociales (CES) de la Universidad de Coímbra. Financiado por FEDER a través del programa operativo Azores 2020 y por los fondos regionales a través de la Dirección Regional de Ciencia y Tecnología.

The CREATOUR® Observatory, coordinado por el CES, comenzó en el proyecto CREATOURS, "Desarrollo de los Destinos Turísticos Creativos y las Áreas Rurales y Pequeñas Ciudades" (2016-2020), que sirvió como investigación, desarrollo y fase catalizadora para una red de suministro de turismo creativo. The

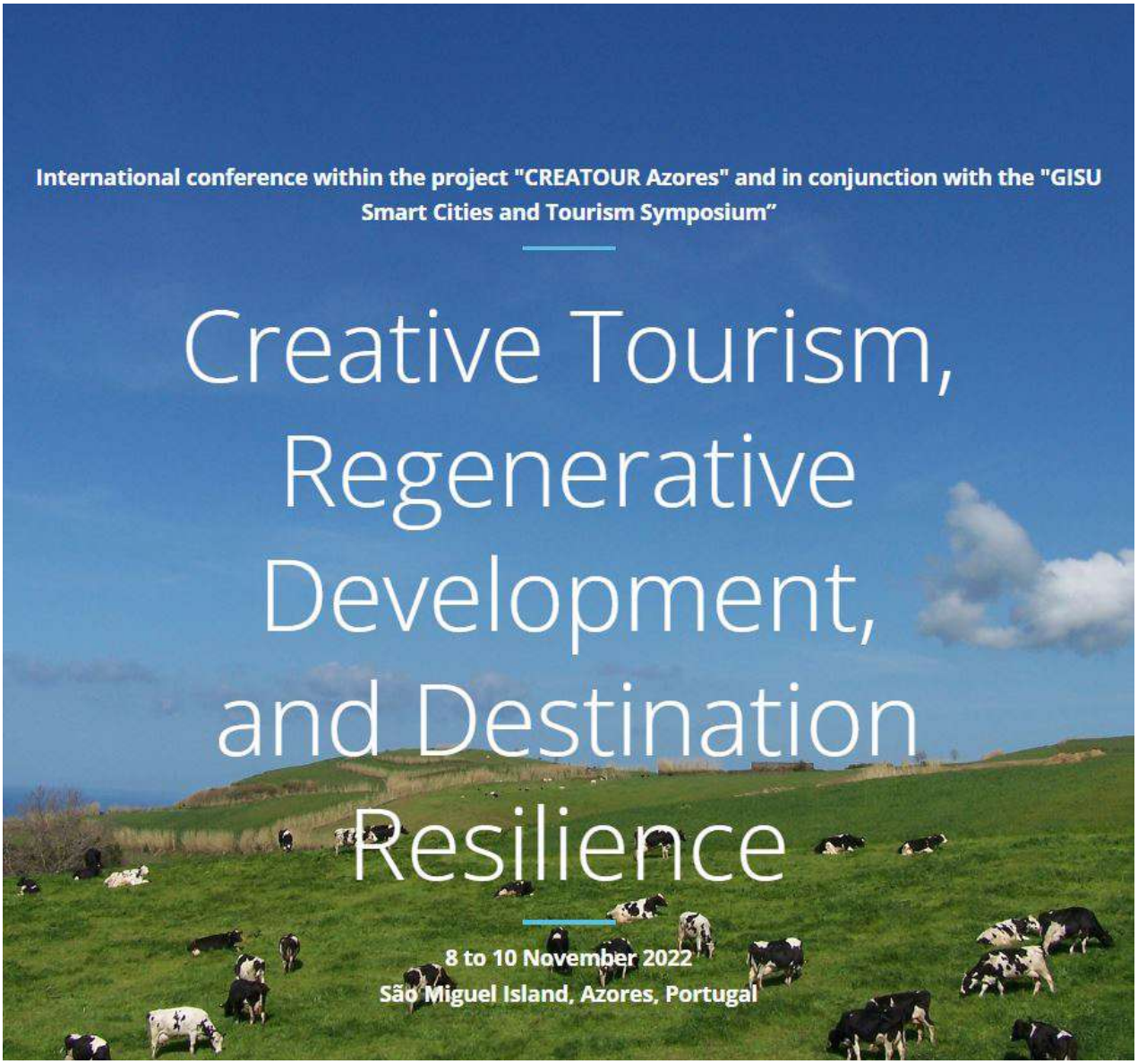
CREATOUR® Observatory se centra en tres áreas temáticas:

1) Ecologías de la Cultura y la Creatividad.

2) Turismo Cultural, Creativo y Regenerativo.

3) Desarrollo Local, Regional y Comunitario.

Adoptando una perspectiva transdisciplinaria, reflexiva y crítica, y centrándose en las zonas extra-metropolitanas de Portugal, es una plataforma intersectorial que reúne a investigadores y profesionales del turismo y de los sectores cultural y creativo, siguiendo una lógica de formación, evaluación y coproducción de conocimiento con profesionales y responsables de la toma de decisiones.



NACE LA NUEVA **PLATAFORMA DE TECNOLOGÍA BIM PARA EL SECTOR HOTELERO**

El Instituto Tecnológico Hotelero y Bim&Co, junto a sus socios estratégicos Bosch, Italsan y Wilo, ha lanzado la plataforma ITH BIM HOTEL, con el objetivo de ofrecer al sector hotelero una selección de familias BIM contrastadas y conectadas entre sí para poder realizar el modelo de instalaciones en sus hoteles.

Esta plataforma recoge los productos específicos que requieren las distintas tipologías de instalaciones en el área de la climatización, fontanería, ACS y PCI, para cualquier proyecto de reforma u obra nueva de instalaciones que intervienen en un hotel.

Las familias de productos BIM que se encuentran en **ITH BIM HOTEL** están conectadas entre sí para garantizar el buen funcionamiento de su software y los productos específicos están listados por tipología de instalación y relacionados en base a los objetos BIM de los catálogos de Bombeo de Wilo, Termotecnia de Bosch, y Canalizaciones de Italsan.

> Las familias de productos BIM que se encuentran en ITH BIM HOTEL están conectadas entre sí para garantizar el buen funcionamiento.

Se trata de un portal BIM diseñado en un formato visual y basado en la usabilidad para el proyectista y/o modelador que trabaje en el **proyecto de las instalaciones de un hotel.**

Visita la plataforma ITH BIM Hotel

“SMART GASTRO CYCLE 4.0 HOTELS” IOT FOR NO FOOD WASTE

Estudio de viabilidad para dotar a los hoteles de las herramientas y procesos tecnológicos necesarios para garantizar una progresiva reducción del desperdicio alimenticio, una distribución de un posible excedente entre entidades sociales locales y un correcto reciclado y compostado”, que permitirá ayudar a mejorar la competitividad de los establecimientos hoteleros y a implementar los criterios de Economía Circular en los procesos operativos (reutilizar los recursos resulta mucho más rentable que obtenerlos desde cero), a la vez que contribuye a la transformación digital de los establecimientos.

El estudio analiza como la **Inteligencia Artificial, el Internet de las Cosas y las herramientas digitales** disponibles en el mercado **pueden aplicarse a la creación de una economía circular** en la cadena de generación, transformación y distribución de la alimentación en el sector hotelero con el **objetivo de minimizar el desperdicio alimenticio maximizando su reutilización**.

El objetivo final de este estudio es plantear la viabilidad de la implantación de un proyecto **para dotar a los hoteles de las herramientas y procesos tecnológicos necesarios para garantizar una progresiva reducción del desperdicio alimenticio, una distribución de un posible excedente entre entidades sociales locales y un correcto reciclado y compostado.** Para ello se han seleccionado dos actuaciones imprescindibles para llevar a cabo la transformación del hotel:

Reducción y gestión de residuos (reducir, reutilizar y reciclar), generación de biorresiduos, fomento de compras de proximidad y reducción del derroche alimentario, concienciación equipo y clientela.

El 43% de los encuestados opina que durante el servicio de cena es donde tiene lugar el mayor derroche alimentario.

Digitalización de los procesos: La automatización que permite la digitalización simplifica el trabajo del equipo humano del hotel, reduciendo tareas y aumentando la seguridad interna y asegurando el cumplimiento eficaz de las medidas destinadas a implementar la EC en el establecimiento, permitiendo un mayor seguimiento de los indicadores de cumplimiento de dichas medidas y una mejora continua. Esto conlleva un aumento de la productividad, y permite ahorrar tiempos en procedimientos rutinarios que se puedan dedicar a mejorar la atención al cliente.

Este estudio está financiado por el Programa de Agrupaciones Empresariales Innovadoras de la Dirección General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa (DGPYME) del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España, del que el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) forma parte como representante del sector turístico.

EL 63% DE LOS EMPLEADOS IMPLICADOS EN EL PROCESO FOOD WASTE DEL HOTEL IDENTIFICA EL BUFFET COMO EL LUGAR DONDE SE DESPERDICIA EL MAYOR VOLUMEN DE ALIMENTOS

Así lo indica la encuesta realizada a los trabajadores del Playa Garden Selection Hotel & Spa, situado en Mallorca, participante en el estudio de viabilidad.

En esta misma encuesta, **el 43%** de los encuestados opina que **durante el servicio de cena es donde tiene lugar el mayor derroche alimentario** y con respecto al análisis de la oferta gastronómica, el **77%** considera que **se desperdicia más alimentos en el servicio de buffet principalmente de alimentos manipulados** como ensaladas, entrantes fríos y calientes, salsas y segundos platos elaborados. Y, en un segundo término, el pan, pastas, bollería, pastelería y postres. Con respecto a los clientes, el 61% del personal que ha contestado la encuesta opina que la cantidad de derroche alimentario cambia en función de la nacionalidad o tipo de clientela, siendo **las familias con niños (79%) y los ingleses (44%) los que más alimentos desperdician**.

Se ha identificado como necesario para optimizar la gestión del desperdicio alimentario el desarrollo de una plataforma tecnológica 4.0 capaz de optimizar la gestión integral de la cadena alimentaria.

En este sentido, **el 89% de los empleados manifiesta conocer la importancia que tiene la reducción del desperdicio alimentario para el hotel y el 67% tiene definidas tareas en relación con este proceso**. Por otro lado, aunque el **50% de los empleados involucrados en este proceso no dispone de ningún sistema de medición y recopilación de datos**, el 28% afirma controlar el cambio de bandejas y el desperdicio después del servicio.

El estudio ha analizado el "Proceso Food Waste (PFW)" del hotel con el **objetivo de mejorarlo mediante la aplicación de la Inteligencia Artificial, el Internet de las Cosas y las herramientas digitales disponibles** en el mercado, y plantear la viabilidad de la implantación de un proyecto para dotar a los hoteles de las herramientas y procesos tecnológicos necesarios para garantizar una **progresiva reducción del desperdicio alimenticio**, una distribución de un posible excedente entre entidades sociales locales y un correcto reciclado y compostado.

El estudio determina también que, **en la operativa de la gestión** de alimentos en los hoteles, **la tecnología** ha avanzado mucho y por ello los procesos pueden ser cuidadosamente **planificados para evitar el desperdicio alimentario, y los costes asociados** que ello supone. Los establecimientos en ocasiones improvisan la informatización de dichos procesos a través de sus PMS's de forma precaria y sigue siendo necesario la intervención humana en la mayoría de los procesos. En cualquier caso, un 15% de hoteles no disponen de PMS, con lo cual el proceso se dificulta. En el Instituto Tecnológico Hotelero se ha detectado que muchos de esos procesos se podrían simplificar con el desarrollo o aplicación de softwares y tecnologías adecuadas.

En base al diagnóstico de situación de la gestión del "Proceso Food Waste (PFW)" de los hoteles y en colaboración con Segundo Mundo RSCC, se han identificado como necesario para optimizar dicha gestión (que involucra la presentación de platos, el consumo de los mismos y el reaprovechamiento) el **Desarrollo de una plataforma tecnológica 4.0 de software inteligente** capaz de optimizar la gestión integral de la cadena alimentaria tomando como base los principios de circularidad y con el especial foco en la optimización de recursos y la evitación del derroche alimentario. Dicha plataforma debe **facilitar información para conocer las preferencias** de los clientes, **optimizar** el diseño de las ruedas de menú, poder realizar la **trazabilidad** y **ajustar las cantidades de alimentos para mejorar la gestión del derroche que se genera, calcular la huella de carbono y concienciar al equipo.**

MODELO ITH **SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA** Y **PLANES DE MEJORA**

El Modelo ITH de Sostenibilidad Turística y Planes de Mejora, subvencionado por la Secretaría de Estado de Turismo, persigue el objetivo de impulsar la incorporación progresiva de medidas que mejoren la sostenibilidad económica, social y medioambiental de los alojamientos turísticos españoles. Este proyecto a lo largo de las distintas fases de ejecución ha desarrollado herramientas que pretenden dar soporte y ayuda a los establecimientos turísticos para lograr el objetivo mencionado anteriormente, así como se han generado distintos estudios a partir de los datos obtenidos en el tiempo, que pueden pretenden ser de interés y ayuda para el sector turístico.

El objetivo final de este proyecto es elaborar planes de mejora para poder ofrecer a los establecimientos que tienen posibilidades de mejorar sus instalaciones, la posible integración de una serie de tecnologías y equipamientos que les permitirá conseguir mayores niveles de eficiencia energética y reducir su impacto en el entorno, así como estar alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Este proyecto integral implica desarrollar proyectos piloto en varias áreas complementarias (climatización, ACS, energías renovables, bombas de circulación o de calor, envolvente térmica y acristalamiento inteligente, sistemas de monitorización y control, etc.), así como promover las buenas prácticas sostenibles. Una vez estos planes de mejora se hayan implantado, el objetivo es difundir los hallazgos y resultados en el sector hotelero y turístico, lo cual permitirá comprender no sólo el alcance material, sino también el valor como argumento tanto para mejorar la gestión del establecimiento, como el factor de diferenciación de marca y como pilar para construir una reputación que se traduzca en más clientes y más ingresos.

INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO

MODELO ITH SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA Y PLANES DE MEJORA

Proyecto subvencionado por:

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO · SECRETARÍA DE ESTADO DE TURISMO

PROGRAMA DE REHABILITACIÓN ENERGÉTICA ITHSAVEHOTEL

En el marco de este proyecto ponemos a disposición de los establecimientos participantes, el Programa de Rehabilitación Energética ITHSaveHotel que incluye el servicio de Asesoría Técnica, que les aconsejará sobre la implementación de aquellas acciones y medidas más adecuadas en cada caso en materia de rehabilitación y eficiencia energética, contando para ello con los principales proveedores de soluciones del sector y ofreciendo una serie de servicios que permitirán a los establecimientos mejorar el confort y la eficiencia energética y, por tanto, generar ahorros económicos desde el primer momento.

TEST DE AUTOEVALUACIÓN EN SOSTENIBILIDAD HOTELERA Y CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO COVID-19

Una Webapp de fácil manejo y gratuita a disposición de los hoteles y demás alojamientos turísticos que deseen consultar el grado de implantación de las medidas de sostenibilidad en su establecimiento en todos sus ámbitos (social, medioambiental y económico) y las mejoras susceptibles de implementar. El test de autoevaluación permitirá gestionar su establecimiento de forma más sostenible y le ayudará a planificar sus actuaciones alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible definidos por las Naciones Unidas.

Por otro lado, la Webapp cuenta con un apartado para ayudarle a revisar los protocolos de reapertura de establecimientos alojativos post Covid-19. Con esta herramienta y de una forma sencilla, respondiendo a un cuestionario estructurado en ámbitos de actuación y áreas físicas del hotel, obtendrá una evaluación del grado de aplicación tanto de las medidas de obligado cumplimiento que están vigentes como de las recomendaciones que hoy día aportan una seguridad y una confianza adicional tanto a los huéspedes como a los empleados de los hoteles.

INNOVACIÓN

José Guillermo Díaz Montañés,
CEO ARTIEM

DE LA NECESIDAD DE INNOVAR **A HACERLO MÁS RÁPIDO**

Cuando el ITH nació en 2004, lo hizo porque éramos conscientes de la necesidad que tenía el sector de innovar. Habíamos iniciado un cambio de época, que exigía ayudar a la industria hotelera a adaptarse y en muchos casos transformarse. Frente a los que veían en esta situación una amenaza, nosotros la veíamos como una oportunidad.

El lema que nos guio fue "Soluciones sencillas a cuestiones importantes", y éste nos ayudó a poner el foco en áreas tan importantes como la sostenibilidad o la digitalización que hoy se han demostrado claves para nuestra competitividad.

En estos años se ha trabajado de forma muy intensa en muchos ámbitos. Destacaría dos que en mi opinión son fundamentales para impulsar la innovación. Uno la concienciación, sensibilización y formación. Que son palanca para ayudarnos, al sector, a cambiar nuestra forma de pensar, explorar horizontes nuevos o incitar a la curiosidad que nos lleve a crear una ACTITUD que nos impulse a salir de la zona de confort. A innovar.

El segundo es la realización de proyectos piloto entre proveedores del sector y empresas hoteleras. Éstos han supuesto una oportunidad para experimentar y cooperar, que nos han permitido adaptar y mejorar soluciones de los proveedores a las necesidades reales de nuestros hoteles. Y como consecuencia extraer lecciones, buenas prácticas, que luego se transmiten y ayuda a mejorar la competitividad de toda la industria. Es un claro ejemplo de WIN-WIN.

Durante estos casi 20 años nuestro sector ha avanzado mucho en materia de innovación, aunque quizás el principal reto que tenemos ahora es la rapidez con la que debemos adaptarnos al entorno y a las nuevas necesidades de la sociedad. Es decir, incrementar nuestra velocidad para innovar.

José Serrano Gallego,
CEO de Izo España

EL PRESENTE Y EL FUTURO DEL TURISMO PASA POR LA **HYPEREXPERIENCE (R)EVOLUTION**

El 62% de los viajeros piensa que vivir experiencias es más importante que tener posesiones (Booking), el 80% tiene previsto practicar Concious Travel y el 24% busca alojamientos que ofrezcan experiencias personalizadas (Barceló). Los datos son reveladores y el sector turístico es consciente. Por ello, cada vez son más las compañías que componen el entramado turístico las que, para diferenciarse, basan su estrategia en la creación de experiencias innovadoras, memorables, donde la tecnología juega un papel cada vez más relevante.

Los viajes se recuerdan por donde nos alojamos, los destinos que visitamos y las experiencias que vivimos. En palabras de Paco Pérez-Lozao Rüter, presidente, Hospitality, Amadeus: «Nuestras preferencias como viajeros siguen evolucionando. Tenemos necesidades diferentes según el viaje, con quién viajamos y qué buscamos. El reto para el sector es adaptarse a las preferencias cambiantes de las personas, garantizando que los destinos y lugares ofrezcan lo que los viajeros desean».

Por ello, la clave del presente y del futuro del turismo pasa por la HyperExperience (R) evolution: Human, Hyperpersonalized & Happy Experience o, lo que es lo mismo, nuevos desafíos para la solución de siempre: pensar en, para y por las personas, convirtiendo Experiencia de Cliente en una estrategia más global, holística y transversal en la compañía, como evolución hacia el modelo Human Experience, donde la Experiencia de Cliente y Empleado son parte de una misma estrategia, se tiene en cuenta el componente emocional y se humaniza la tecnología aplicándola cuando tenga sentido (hay multitud de tecnología a disposición de los viajeros: contenidos interactivos, rutas turísticas por QR, apps y servicios turísticos basados en wearables, gamificación, mobiliario inteligente o inteligencia artificial, pero la clave está en ofrecer al viajero opciones para que sea él quien elija qué experiencia quiere vivir en base a su momento vital adaptándonos a sus necesidades).

Y no hay mejor forma de adaptarse o adelantarse al cambio provocado por la evolución del cliente y la revolución tecnológica que escuchar, aprender de la escucha y mejorar en base a lo escuchado, disponiendo de los mecanismos, metodologías y herramientas adecuadas para hacerlo de manera ágil e inteligente. Escuchar al cliente, al empleado y a lo que hacen los mejores, sean o no sean del sector turístico, para ser capaces de innovar y sorprender, pero, sobre todo, de ofrecer un servicio diferencial que impacte en la vinculación, la recomendación y los resultados de la compañía.

TECHYDESTINO, FORO PATROCINADO POR AMADEUS

A lo largo de esta nueva edición del foro patrocinado por Amadeus, por cuarto año consecutivo, se desveló el nuevo comportamiento del turista, cómo se readapta la planificación turística de los destinos y cómo la tecnología favorece el rápido diseño y adaptación de las estrategias de marketing y promoción de los destinos.

Bajo el lema "Regreso al futuro" se presentó los días 19, 20 y 21 de enero, FITURTECHY 2022, la sección de FITUR dedicada al turismo, la tecnología, la innovación y la sostenibilidad, que sitúa en el pabellón 10 de IFEMA MADRID**,** un área dedicada a la difusión del conocimiento y la innovación a través de un amplio programa de contenidos y conferencias técnicas. Bajo esta premisa tuvo lugar el foro **techYdestino**.

El foro dedicado a la tecnología y los destinos estuvo inaugurado por **Ramón Estalella.** Tras él, el periodista de viajes **Paco Nadal** impartió la ponencia inaugural "Nunca dejaremos de viajar", y fue el moderador en el panel sobre propuestas turísticas sostenibles para satisfacer al viajero experimentado, que estuvo compuesto por **Raquel Caramés,** directora de Desarrollo de Negocio y Hoteles en Ruralka; **Cristina Lozano,** presidenta de Cristine Bedfor Guest Houses; y, **Franklin Carpenter,** director de Proyectos en Business Innovation Chile.

"Optimizando la experiencia del *traveler* a través de los datos" fue el título utilizado por **Salvador Suárez,** cofundador de Good Rebels, que siguió al panel.

¿Qué impulsará la recuperación de los hoteles en 2022? Unas pinceladas a esta respuesta nos dió **Alejandro Lista,** *Regional Vice President, Southern Europe & Northern Africa* en Amadeus Hospitality.

El siguiente panel: "Reconstruyendo el turismo y el viaje: Red de innovación social para pymes" estuvo presentado por **Christian Boutin,** director general de Amadeus España y Portugal; y en el que participaron: **Esther Villena,** *Head of Corporate Social Responsibility* en Amadeus; **Concepción Galdón,** directora del Centro de Innovación Social y Sostenibilidad de IE; **Álvaro Carrillo de Albornoz,** director general de ITH; y **Javier Salvador Marín,** responsable de negocio y cofundador de Famliday.

La tarde comenzó con la moderación de **Ana Arribas,** *Head of Strategy* en Amadeus donde hablaron sobre cómo digitalizar la distribución de *tours* y actividades. Arribas estuvo acompañada por **Carmelo Torres García,** gerente de la Empresa Municipal Almería Turística; **Tim**

Van Brussel, *Head of partnership* en Tiqets; y **Mariona Bragulat,** *Sr Director of Sales Spain & Portugal* en Amadeus.

Por último, **Carrillo de Albornoz,** director general de ITH y de la Plataforma Tecnológica del Turismo, Thinktur, presentó el eBook de los Centros Tecnológicos Turísticos, llamado "Ciberseguridad en Turismo".

El presidente de ITH realizó la apertura de la segunda jornada del foro techYdestino e inició el día moderando una mesa redonda en la que participaron los alcaldes de los municipios pertenecientes a la Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa (AMT). Los alcaldes que participaron fueron: **Antonio Pérez**, alcalde del Ayuntamiento de Benidorm; **Pere Granados**, alcalde del Ayuntamiento de Salou; **Jaume Dulsat i Rodríguez**, alcalde del Ayuntamiento de Lloret de Mar; **Xavier Pascuet**, director de Turismo y Litoral del Ayuntamiento de Calvià; **Mª Inés Rodríguez**, concejal de Turismo del Ayuntamiento de San Bartolomé Tirajana; **José Miguel Rodríguez Fraga**, alcalde del Ayuntamiento de Adeje; y, **José Julián Mena**, alcalde del Ayuntamiento de Arona.

Este debate se centró en temas tales como la **financiación de los municipios turísticos y el futuro de los fondos europeos**. Dicho tema generó cierta controversia, los alcaldes conversaron sobre el tema, realizando una crítica conjunta a la gestión que se está realizando actualmente con relación a los fondos europeos Next Generation.

Además, destacaron la importancia de estas alianzas puesto que es una forma de compartir conocimiento y experiencia, en pro de conseguir soluciones más eficientes para lograr destinos turísticos más competitivos.

Los alcaldes de los municipios pertenecientes a la Alianza de Municipios Turísticos de Sol y Playa comparten lecciones aprendidas en lo referente a la financiación de los municipios turísticos y el futuro de los fondos europeos en el foro techYdestino.

Después de este debate entre los alcaldes de la AMT, **Paula Miralles** del departamento de innovación de ITH, presentó el proyecto sobre soluciones innovadoras en el sector turístico realizado por SEGITTUR e ITH.

Por su parte, **Ramón Sánchez**, *Head of Strategic Projects* en Amadeus; y **Pia Louw**, directora de Promoción Turística de Turismo de Tenerife, intervinieron con su ponencia titulada: "Alcanzando nuevos horizontes: de la evolución a la transformación".

Seguidamente, el director general de ITH, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, compartió mesa con **Álex Villeyra**, COO en Mabrian donde tuvieron una charla en la que explicaban por qué conocer los datos en tiempo real y las previsiones a futuro son elementos clave para la toma de decisiones estratégicas.

Para finalizar la mañana, **Ernesto Mullor**, *Sales Director*, *Corporations EMEA* de Amadeus, y **Nicolas Chevillotte**, *Digital Advisor Customer Transformation & Innovation* en Microsoft intercambiaron las claves para gestionar la colaboración entre empleados y los viajes en un entorno híbrido.

Durante la tarde tuvo lugar la entrega de los **AMT Smart Destinations Awards 2022**. ITH, AMT, INVAT·TUR, FITUR y SEGITTUR premiaron las mejores soluciones y herramientas tecnológicas que ayudan a afrontar los retos de la puesta en marcha de un destino turístico inteligente (DTI).

Por su parte, el Fundador y editor de Smart Travel News, **Juan Daniel Núñez**, fue el encargado de inaugurar la última jornada del foro dedicado a la tecnología y el destino, techY-destino.

Tras la bienvenida, **Christian Boutin**, director general de Amadeus España y Portugal, nos mostró cuáles serán las tendencias que revitalizarán los viajes en 2022. Entre estas tendencias, ha querido hacer hincapié en el turismo de paraísos naturales debido al impacto y la concienciación; y al auge de los destinos promocionados a través de plataformas, series y películas.

Leire Bilbao, gerente de Visit Benidorm, nos ayudó a visionar al futuro cliente y nos contó cómo usar las plataformas sociales para conseguir una estrategia de diversificación y segmentación. En su caso, explicó cómo utilizan las nuevas redes sociales para enfocar su estrategia a la hora de promocionar su destino turístico.

Tras su exposición, **Juan Daniel Núñez** volvió a tomar las riendas y condujo el panel en el que participaron **Guille Rodríguez**, *Social Media Corporate Manager* en Palladium Hotel Group; **Blanca Pérez Sauquillo,** *Global Marketing Manager* en Turespaña; y **Sara Pastor**, *Sales Director Spain* de Twitch quienes comentaron por dónde pasa el futuro de la promoción turística y el papel de los servicios

de los contenidos online. Todos compartían la idea de que el consumidor debe ser el centro de cualquier estrategia para la promoción turística.

Tras el debate pudimos conocer las claves para el diseño de una estrategia de *influencers* en el sector turístico de la mano de **Daniel Sánchez**, CEO de Influencity. Sánchez afirmaba que "Es necesaria una buena estrategia, pero también disponer de la tecnología adecuada".

Más tarde disfrutamos del taller en directo de transformación digital "Herramientas de Geomarketing para empresas del sector turístico y destinos" impartido por **Rafael de Jorge**, fundador de Growtur.

Finalmente, **José Serrano**, CEO de Izo realizó la ponencia de clausura en el que nos daba las pautas para encaminarnos hacia el turismo de las hyperexperiencias.

El foro clausuró la edición dándonos las claves para el diseño de la promoción turística del futuro.

PRESENTACIÓN DEL EBOOK "CIBERSEGURIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO"

El grupo de Centros Tecnológicos de Turismo presentó en FITURTECHY su nuevo ebook, centrado en la ciberseguridad turística.

Álvaro Carrillo de Albornoz, director general de la Plataforma Tecnológica del Turismo – Thinktur presentó en FITURTECHY el **ebook "Ciberseguridad en el sector turístico", elaborado por el Grupo de Centros Tecnológicos de Turismo**.

Un año más, el grupo de centros tecnológicos de turismo, de mano de la Plataforma Tecnológica del Turismo– THINKTUR, presentó un nuevo ebook, esta vez centrado en la importancia de la **ciberseguridad en la industria turística**. El evento tuvo lugar el **miércoles 19 de enero** a las 16.40 h en el foro **techYdestino.**

A lo largo del documento se muestra la importancia de la seguridad digital en el ámbito turístico, un sector que maneja una enorme cantidad de datos sensibles y de gran interés para la **ciberdelincuencia**. Por ello, los centros tecnológicos han querido compartir aquellas iniciativas y proyectos en los que están trabajando en este sentido, así como su visión sobre la ciberseguridad turística.

En la elaboración del ebook han participado los centros tecnológicos: **Andalucía Lab, Eurecat, ITREM, Invat·tur,**

ITH, SEGITTUR, Tecnalia, Turistec y Vicomtech. Asimismo, los centros han contado con la contribución de expertos de entidades colaboradoras y empresas relacionadas con el ámbito de la seguridad digital, así como con el apoyo institucional del **Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE)**.

IX THINKTUR TECHNOLOGY TRANSFER: REFERENCIA PARA CONOCER LAS ÚLTIMAS TENDENCIAS DEL TURISMO

Los representantes de la industria turística, empresarios, startups, agentes sectoriales y entidades público-privadas han dado a conocer las iniciativas más innovadoras que ayudarán a conservar y potenciar el turismo.

El 15 de diciembre la Plataforma Tecnológica del Turismo – Thinktur organizó la Asamblea Anual «IX Thinktur Technology Transfer», que reunió a parte de sus miembros y representantes de empresas turísticas, proveedores, emprendedores y agentes público-privados.

La apertura estuvo a cargo de **Mª Ángeles Ferre**, jefa de la Subdivisión de Programas Temáticos Científico-Técnicos de la Agencia Estatal de Investigación; y, **José Guillermo Díaz Montañés,** presidente de Thinktur – Plataforma Tecnológica Española del Turismo.

José Guillermo Díaz Montañés destacó la situación favorable en la que se encontraba el sector en el último trimestre del año. También, quiso resaltar tres factores para tener en cuenta y crear prosperidad: la importancia del capital humano de los establecimientos, la centralidad del cliente a la hora de tomar decisiones y la sostenibilidad como guía clave del sector.

Por su parte, Mª Ángeles Ferre hizo hincapié en la importancia de la colaboración público-privada para la realización de proyectos que hagan al sector más competitivo. “Se necesitan más proyectos del sector, solo apostando por la innovación vamos a llegar lejos” afirmó.

Tras la apertura, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general de la Plataforma Tecnológica del Turismo – Thinktur e Instituto Tecnológico Hotelero, realizó una exposición sobre el presente y el futuro de la Plataforma Thinktur.

Seguidamente, se realizó el panel “Thinktur Technology Transfer” en el que participó **Antonio Simón**, director de marketing de Lookish; **María Pascual**, directora general y cofundadora de URBIM; **Federico Eines**, fundador y CEO de YOUSHOW; **Ignacio Serra**, *Account Manager* EMEA y **Jorge Salazar Mc.Intosh**, *Business Developer Manager* EMEA Hospitality de Pressreader respectivamente; y **Deborah Carrer**, *Business Development* Manager de Hotelspeaker.

Antonio Simón expuso cómo utilizar la realidad virtual para ayudar a turistas y ciudadanos en todas las fases del viaje. Por su parte, María Pascual charló sobre cómo gestionar gemelos

digitales e integrarlos con datos para una óptima gestión y toma de decisiones estratégicas.

Asimismo, Federico Eines mostró cómo se aprovecha el uso compartido de videos grabados en teléfonos inteligentes de los clientes como publicidad en tiempo real en redes sociales de alcance global para una marca.

De la misma manera, Ignacio Serra y Jorge Salazar Mc.Intosh aprovecharon la ocasión para manifestar la evolución que está atravesando la prensa y cómo se adapta para conseguir que su presencia no se vuelva obsoleta y sea accesible para cualquier usuario gracias a la digitalización.

Para concluir, Carrer, explicó el uso de la inteligencia artificial para personalizar y agilizar tareas en hoteles, como es la respuesta a las opiniones de los clientes en nombre de la dirección. Responden rápidamente y en el idioma del huésped y con el tono de voz que refleja el posicionamiento de la empresa.

Después del *coffee break*, **Javier Ponce**, ejecutivo de ferias de FYCMA, adelantó las novedades que tendrá la edición de 2023 del Foro Transfiere y Salón H&T. Además, agradeció a ITH su participación proactiva en la feria H&T de Málaga.

Más adelante, tuvo lugar el debate "Desafíos del turismo, ¿hacia un futuro incierto?" donde participaron **Álvaro Carrillo de Albornoz**, director general de Thinktur e ITH; **Juan Luis de Lucas**, director general del Hotel Claridge; **Daniel Martínez Delfa,** director de Marketing de WEROAD y **Alfredo Moreno de la Santa**, EMEA *Sales Director* de Hotelverse, moderada por **David Val**, coordinador de TecnoHotel**.**

Por su parte, Juan Luis de Lucas comentó que "Uno de los puntos más cruciales de un hotel es la integración con el barrio en el que se encuentra, es importante que aquellas personas que viven en la zona también utilicen el hotel. Por ejemplo, en su caso, muchas familias del barrio reservan mesa para cenar en Navidad todos los años".

Asimismo, Daniel Martínez Delfa añadió que "el desafío se encuentra en convertir la personalización del producto desde un punto de vista generacional, en una oportunidad de mercado".
Por otro lado, Alfredo Moreno de la Santa destacó que "uno de los retos es que la experiencia del cliente al reservar noches de hotel se iguale al de otros sectores. La pandemia ha hecho que muchas personas que no usaban internet, ahora lo hacen, y esperan que su experiencia sea tipo Amazon, vuelos, trenes, etc."

Finalmente, **Carrillo de Albornoz** se centró en que "el desafío es saber llegar a nuestro cliente en las condiciones que él quiere, tenemos que ser conscientes de que el cliente viene a hacer algo distinto a lo que hace en su casa. Hay un cambio de mentalidad cuando está de vacaciones respecto a lo que hace en su día a día". Y finalizaba explicando que "para el sector turístico español es un orgullo haber estado a la cabeza a nivel mundial y ser referente durante los últimos años. Otros países nos miran como ejemplo y quieren aprender de nosotros. Por ello, es extremadamente necesario que los Fondos Europeos Next Generation impulsen a este sector para que pueda regenerarse, es vital aprovechar ese impulso económico para avanzar y transformarnos hacia un modelo sostenible en sus vertientes sociales, ambientales además de económica y competitivamente, que nos mantenga como sector líder a nivel mundial".

ITH PARTICIPA EN LA CLAUSURA DE LA **XXIV EDICIÓN DE H&T, SALÓN DE INNOVACIÓN EN HOSTELERÍA**

Durante la última jornada, el salón puso el acento en el ámbito turístico y hotelero a través de la representación del tejido con la presencia de los CEO de destacadas cadenas hoteleras y de la Mesa del Turismo.

El 9 de febrero, **Javier García Cuenca** y **Álvaro Carrillo de Albornoz** participaron en el último día de H&T, Salón de Innovación en Hostelería.

Carrillo de Albornoz moderó la mesa **"Nuevas aplicaciones en el ámbito de la tecnología hotelera"** donde los participantes ofrecieron su punto de vista respecto a la implantación de tecnología en el sector. Asimismo, charlaron sobre qué necesidades tiene el cliente respecto a dicha tecnología, cómo se están gestionando los Fondos Europeos, y las aplicaciones del metaverso y NFT en el sector. Durante el debate, Carrillo de Albornoz destacó que "La tecnología cada vez nos cambia más, y nos damos menos cuenta".

Por su parte, García Cuenca participó en la mesa de CEOS **"Balance y estado de situación del turismo a través de las experiencias de CEOS del sector"** como moderador. Durante la mesa debatieron entre otras cosas sobre cómo abordar la situación actual del sector turístico, sus perspectivas y planes de expansión futuros.

El salón estuvo organizado por FYCMA (Palacio de Ferias y Congresos de Málaga) con el patrocinio principal de la Consejería de Turismo de la Junta de Andalucía.

IMPULSO DEL **EMPRENDIMIENTO INNOVADOR** Y **LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

Durante los días 16 y 17 de febrero en Málaga, el Instituto Tecnológico Hotelero y la Plataforma Tecnológica del Turismo – Thinktur fueron parte de la undécima edición de Transfiere, Foro Europeo para la Ciencia, Tecnología e Innovación.

En febrero de 2022, el Instituto Tecnológico Hotelero y la Plataforma Tecnológica del Turismo – Thinktur, estuvieron en la 11ª edición del Transfiere, Foro Europeo para la Ciencia, la Tecnología y la Innovación donde se debatió sobre la financiación europea para proyectos I+D+I, nuevos modelos de emprendimiento, la transformación digital o la transferencia de conocimiento científico.

En esta nueva edición, parte del equipo de Thinktur y el Instituto Tecnológico Hotelero estuvieron presentes, manteniendo reuniones B2B con entidades y empresas tecnológicas interesadas en compartir sinergias y analizar posibles vías de colaboración. Durante el evento, también acudieron al evento paralelo *Clusters meet Regions*, organizado por la *European Cluster Collaboration Platform*, en colaboración con la Junta de Andalucía, FYCMA y Foro Transfiere

De la misma manera, durante la jornada se pusieron en marcha diversos talleres destinados a impulsar el acceso a la financiación internacional en sectores como Big Science y AeroEspacio, PYMES Innovadoras en el ámbito del EIC o proyectos empresariales de cooperación tecnológica global.

La dirección ejecutiva fue asumida por FYCMA (Palacio de Ferias y Congresos de Málaga) bajo la organización del Ayuntamiento de Málaga, la Agencia Andaluza del Conocimiento y el Ministerio de Ciencia e Innovación junto con CDTI.

INSTRUMENTOS PARA IMPULSAR UNA **SOCIEDAD DE VANGUARDIA EN CULTURA, TURISMO Y SALUD**

Las plataformas tecnológicas eNEM, eVIA y ThinkTur celebraron el 23 de marzo un webinar conjunto que llevó como título «Instrumentos para impulsar una sociedad de vanguardia en cultura, turismo y salud».

La bienvenida institucional corrió a cargo de **Mª Ángeles Ferre**, jefa de la Subdivisión de Programas Temáticos Científico – Técnicos de la Agencia Estatal de Investigación (MICIU); **Jesús Hernández Galán**, presidente en eVIA – Plataforma Tecnológica Española de Tecnologías para la Salud y la Vida Activa e Independiente; **Marta Izquierdo**, presidenta de eNEM – Plataforma de Tecnologías Multimedia y Contenidos Digitales; y, **José Guillermo Díaz Montañés**, presidente de Thinktur – Plataforma Tecnológica del Turismo.

Ferre, explicaba que las plataformas “son indispensables para el I+D+i, fomentan la innovación y velan por las actividades de su sector e impulsan actividades para las sinergias que existen entre los sectores para llevar a cabo proyectos más innovadores”. Y apuntaba que “La cultura, el turismo y la salud es un trinomio ganador.”

El presidente de eVIA explicó cómo están trabajando la inclusión y la accesibilidad en el metaverso y en turismo. Y señaló la importancia "del trabajo colaborativo que utilizando soluciones accesibles pueden servir para cualquier ciudadano."

Por su parte, Marta Izquierdo, agradeció la celebración de la jornada puesto que, según dijo "la mejor manera es conjugar las visiones de los distintos sectores" y añadió que "las plataformas están pensadas para que todas las empresas, sean grandes o pequeñas, puedan aprovechar el acceso a la información y entender otras perspectivas. La idea es aprovechar la oportunidad única al crear esta red de contactos".

"Para llegar lejos hay que caminar acompañado" recalcó Díaz Montañés, aludiendo a la importancia de **compartir conocimiento como forma de crecer y mejorar**, aprovechando la oportunidad para compartir información, proyectos y experiencia de entidades públicas y privadas.

Tras la inauguración, en un primer bloque, se dieron unas breves ponencias sobre información de convocatorias y programas para presentar proyectos en el ámbito del turismo, la salud y tecnología. Formó parte de este panel denominado "Oportunidades de financiación de proyectos innovadores": **Juan Luis Romera**, técnico asesor del departamento de Promoción Institucional y Cooperación Territorial del CDTI; **Víctor Badorrey**, director de Relaciones Institucionales de SEGITTUR; **Luis Prieto**, director de economía Digital en RED.es; todos ellos moderados por **Adolfo Borrero**, presidente de la Comisión de Smart Cities de AMETIC

Romera expuso los programas de ayudas Neotec y Misiones CDTI para apoyar proyectos innovadores y de emprendimiento que transformen diferentes sectores. Explicó que tienen "un foco muy claro en promover la innovación empresarial y que en 2021 gestionaron 1300 millones de euros en I+D". De estos, 288 millones en subvenciones para impulsar planes de empresa, de I+D y de negocio para cualquier sector. Por otro lado, más de 700 millones, parcialmente reembolsables ya que hasta el 33% no se exige su devolución, para adquirir tecnología y para hacer I+D individual, en cooperación y en cooperación internacional. También cuentan con otras ayudas que se pueden encontrar en su página web en el apartado "Ayudas I+D+i".

Desde SEGITTUR, Víctor Badorrey, explicó las ayudas para la digitalización de destinos y empresas en el Componente 14 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia destinados a transformar el sector turístico, a través del "Programa de digitalización e inteligencia para destinos y sector turístico". Badorrey informó de las ayudas de "Última Milla" para la digitalización de PyMES turísticas y el apoyo a los destinos de la Red DTI y del Camino de Santiago, así como el impulso a la generación del conocimiento científico en turismo. Además, comentó el esfuerzo que están haciendo en comunicar y difundir toda la información para que estas ayudas se conozcan.

Por último, Luis Prieto, explicó el impacto en la economía digital de los Fondos Next Generation y dio a conocer todas las novedades de Acelera pyme y su Programa Kit Digital para ayudar a la digitalización de las PyMES españolas a través de la adquisición de herramientas y soluciones relacionadas con la inteligencia empresarial, el comercio electrónico, la ciberseguridad, gestión de procesos y marketing digital, entre otras.

Posteriormente, se celebró el debate «Tecnología para fomentar el turismo de salud, la cultura y el patrimonio» en la que representantes del ámbito de las plataformas tecnológicas organizadoras de la jornada (turismo, salud, tecnología / contenidos digitales) dio a conocer qué estrategias y proyectos están llevando a cabo en sus respectivos ámbitos que ha permitido tener una visión de la importancia de estos sectores.

Moderados por **Álvaro Carrillo de Albornoz**, esta mesa debate contó con la participación de **Mercé Luz Arqué**, jefe del departamento de cultura y ocio de la dirección de accesibilidad e innovación en la Fundación ONCE;

Miguel Ángel Fernández Torán, director general del Hotel Balneario de Cofrentes; **Elizabeth Keegan**, directora general de Lloret Turisme; y, **Juan Fernando Paniagua**, CIO de Prexenz.

Carrillo de Albornoz, agradecía toda la información a los anteriores ponentes puesto que "hay muchas ayudas y desde la Plataforma se pone un poco de luz sobre las existentes" y animaba a "utilizar las plataformas para montar proyectos colaborativos, ya que añaden distintos puntos de vista enriquecedores".

Mercè, comentaba que su objetivo es la inclusión de las personas y la accesibilidad universal y señalaba que "en momentos complicados hay que reinventarse", y apuntaba que durante la pandemia del covid-19 han trabajado en proyectos de tecnología, apostando por la inteligencia artificial y la robótica: "estamos apostando también por el metaverso, la realidad aumentada, virtual y videojuegos, ya que es de gran ayuda para las personas que no pueden viajar". Concluía diciendo que "la tecnología es una gran aliada en este sentido".

Por otro lado, el director del Hotel Balneario de Cofrentes, que hablaba desde el punto de vista de turismo médico, ha explicado el cambio de paradigma que les ha supuesto esta época de pandemia, puesto que aprovecharon el cierre del hotel para culminar un proyecto en el que consiguen interactuar con los clientes cuando están de vuelta en sus domicilios, recordándoles los hábitos saludables que han aprendido durante su estancia, a través de la App "Lolita". Esta App ha tenido mucho éxito, incluso a nivel internacional. "El cambio ha sido total por la propuesta de valor que podemos ofrecer a los clientes. La App es el canal de distribución que más ha crecido desde su puesta en marcha y el siguiente paso para los usuarios es conocer las instalaciones, ya no es un servicio 100% presencial únicamente" anotaba Torán. Carrillo de Albornoz apuntaba que es un claro ejemplo de cómo aprovechar la crisis y la tecnología.

Keegan, por otro lado, explicaba cómo han construido durante muchos años su propuesta de valor para diferenciarse de los destinos competidores dividiendo en microsegmentos y nichos (turismo deportivo, paisajístico, por su localización estratégica y turismo de cine). En su caso, contaba que en el primer trimestre de 2022 "han tenido una recuperación brutal llegando a las mismas cifras de 2019". También le daba mucha importancia a que "cualquier colaboración en el metaverso tiene que completarse con la experiencia humana de visitar el destino".

Por último, Paniagua, coincidía en que "las experiencias en realidad aumentada se completan con la visita al destino, habrá presencia híbrida". Y destacaba la importancia a la hora del aprendizaje ya que como decía "cuando vives la experiencia aprendes mejor y más fácil", y concluía diciendo que "se trabajan nuevas formas de turismo, se busca dar un valor extra, el gran reto es conseguir un metaverso cultural, involucrando a los distintos participantes".

CIBERSEGURIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO DURANTE ÁGORA '22

Álvaro Carrillo de Albornoz realizó la ponencia "Ciberseguridad en el sector turístico" en la segunda edición de Ágora centralen la II Convención Anual de Responsables de Compras.

Durante la primera jornada, los asistentes pudieron disfrutar de una serie de conferencias donde se abordaron temas de actualidad como la eficiencia energética en los hoteles, el acceso a los fondos Next Generation y su aplicación en nuestra industria o las oportunidades que ofrece la tecnología y las telecomunicaciones en el servicio hotelero.

Entre los ponentes se encontraba **Álvaro Carrillo de Albornoz**, que abordó un tema que cada vez tiene más protagonismo en el sector, la ciberseguridad. Durante su ponencia, explicó los errores que se cometen en el sector a la hora de protegerse, así como los pasos ha seguir para minimizar las probabilidades de que sucedan ciberataques. Además, puso ejemplos de ciberataques en el sector y sus consecuencias.

Finalizó la ponencia, promoviendo la implantación de seguros como el Seguro Ciberhotel que desde ITH se ha puesto en marcha junto a GARCÍA ALAMÁN. Se trata de un colectivo de compra abierto para el sector hotelero con el objetivo de generar una solución aseguradora que proteja a los establecimientos turísticos en su entorno digital. A este colectivo se pueden sumar cadenas hoteleras, hoteles independientes, apartoteles, hostales, alojamientos rurales y campings. Cuanto mayor sea el grupo, mejores condiciones obtendrán los establecimientos de cara a su ciberpóliza de seguro.

CLAVES A LAS QUE SE ENFRENTA **EL SECTOR TURÍSTICO Y HOTELERO** EN EL ÁMBITO DE LA **INNOVACIÓN**

Identificación de claves a las que se enfrenta el sector turístico y hotelero en el ámbito de la innovación, que sirvan de hoja de ruta.

Durante el mes de mayo, **Javier García Cuenca**, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, **Bruno Hallé**, Partner, Co – Head of Hospitality de Cushman & Wakefield; **Javier Sánchez Lacuesta**, director gerente en Instituto de Biomecánica (IBV); **Javier González-Soria y Moreno de la Santa**, Managing Partner & Founder de TRAVEL TECH y **Jesús Gatell**, vicepresidente de la Asociación Española Amigos Empresarios (AEAE); identificaron las claves a las que se enfrenta el sector en el ámbito de la innovación.

Carrillo de Albornoz, comenzó exponiendo los proyectos que ITH está llevando a cabo. Por su parte, Hallé definió las necesidades que tiene el sector, así como los costes que supone la innovación. Seguidamente Gatell resaltó la importancia de definir qué quiere ser el sector en el futuro y detectar las amenazas a las que se enfrenta.

Por otro lado, Javier Sánchez destacó lo importante que es ser más competitivos, aportar valor y generar más margen a través de la reducción de costes. Asimismo, le dio importancia al conocimiento del cliente y de la competencia.

La reunión concluyó con Javier González y Moreno de la Santa diferenciando la transformación digital de la innovación. De la misma manera propuso iniciativas de mejora continua para analizar el impacto de la innovación en el sector y no perder el foco en la visión de la comisión.

ITH PRESENTA UN ESTUDIO DE VIABILIDAD DE LA **IMPLANTACIÓN DE BIOMETRÍA EN PROCESOS HOTELEROS**

Jordi Llinares, subdirector general de la Digitalización de la Industria y Entornos Colaborativos (DGIPYME) del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo; la subdirectora general de Promoción Turística de la Comunidad de Madrid, Carolina Toledo; y Javier García Cuenca, inauguraron la jornada de presentación del proyecto. El objetivo fue el de analizar el uso e implantación de la tecnología biométrica facial en diferentes procesos operativos de los hoteles (personal interno y clientes)

ITH, como Agrupación Empresarial Innovadora, ha llevado a cabo el **"Estudio de Viabilidad de Implantación y Uso de Biometría en Procesos Operativos de los Hoteles"**, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado por el Programa de apoyo a las Agrupaciones Empresariales Innovadoras de la Direccion General de Industria y de la Pyme del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España.
En el proyecto se contemplaron **dos fases**:

Una primera fase, dirigida a detectar y comprobar con expertos del sector hotelero de diferentes perfiles cuáles son las necesidades, incertidumbres, expectativas, etc., de la implantación de la biometría en sus alojamientos, previamente a un análisis del estado del arte de la biometría en otros sectores.
Una segunda fase de pilotaje, para evaluar la implantación y uso de esta tecnología en un alojamiento turístico.

En el marco del estudio, desde ITH, se estuvo desarrollando el proyecto piloto para poder **analizar la viabilidad de esta tecnología** en el madrileño establecimiento **ApartoSuites Jardines de Sabatini**, donde llevó a cabo una jornada de presentación del proyecto.

En la bienvenida, **Javier García Cuenca**, presidente de ITH, quiso «agradecer el apoyo de la DGIPYME a los proyectos que lleva ejecutando ITH en los últimos años como Agrupación Empresarial Innovadora, en su apuesta por la transformación digital del sector turístico y hotelero en España». También quiso agradecer la implicación y colaboración de Aparto-Suites Jardines de Sabatini en la ejecución del proyecto piloto, así como las empresas implicadas a lo largo de su desarrollo».

Por su parte, **Jordi Llinares**, subdirector general de la Digitalización de la Industria y Entornos Colaborativos de la DGIPYME, afirmó que «es vital el apoyo desde Ministerio al sector turístico y su apuesta a este tipo de proyectos; un sector que moviliza a España como primer motor económico del país, tractor a su vez de otras industrias donde la colaboración público-privada y entre las empresas es clave para mejorar su competitividad y carácter innovador». También añadió «el programa de apoyo a AEIs y Clúster reforzará la puesta en marcha de este tipo de proyectos gracias a los fondos Next EU».

Posteriormente, **Carolina Toledo**, subdirectora general de Promoción Turística de la Comunidad de Madrid, señaló «la importancia de la puesta en marcha de este tipo de proyectos innovadores, que dinamizan el sector turístico y la colaboración entre empresas, generando valor de forma directa en el destino». También aprovechó la ocasión para celebrar los buenos datos turísticos de la Comunidad de Madrid, «un destino que está recuperando a buen ritmo su actividad turística y que apuesta por la innovación y la colaboración directa con el sector».

Posteriormente, en este encuentro, se mostró **cómo se realiza el proceso del check-in biométrico facial y el acceso del personal** a través de esta tecnología, con la ayuda de la empresa Face2Travel, además **de evaluar y comprobar sus funcionalidades, datos recopilados e impacto que está teniendo la biometría en los procesos del establecimiento**.
Finalmente, desde ITH se agradeció el apoyo a los profesionales hoteleros y a las empresas Veridas, MasterYield, dasGate, Roommatik y LoungeUp que contribuyeron con sus aportaciones.

ITH EN **INNODAYS MADRID #TRAVELTECH**

Este proyecto se enmarca en el Plan de Acción de promoción e impulso a la innovación y el emprendimiento tecnológico Madrid Startup Region.

El 20 de octubre, desde la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid, a través de la Fundación Madri+d junto a MIDE (Madrid Innovation Driven Ecosystem), se realizó el InnoDays Madrid que tuvo #Traveltech como tema central.

En esta sesión, en la que participó Á**lvaro Carrillo de Albornoz** se dieron a **conocer las tendencias, oportunidades y retos en traveltech** para nuestro ecosistema; así como casos de éxito y posibles oportunidades de negocio. Carrillo de Albornoz compartió su opinión en el panel de expertos sobre las oportunidades y retos en traveltech para el ecosistema madrileño de innovación y emprendimiento, junto a representantes de diferentes agentes del ecosistema como son corporaciones, startups, facilitadores y administración pública.

Los InnoDays Madrid son jornadas para la generación de conexiones de valor sobre diferentes áreas temáticas, con el fin de ofrecer al ecosistema un entorno que estimule la interacción y nuevas conexiones entre sus integrantes.

MERCADOS DIGITALES Y COMPETENCIA

El Instituto Tecnológico Hotelero formó parte del congreso sobre la negociación colectiva en el sector público en un contexto de crisis inflacionaria.

Los días 12 y 13 de diciembre de 2022 se organizó en la Universidad de Valencia un Congreso Internacional con el lema “Mercados digitales y Competencia”.

El Congreso incluyó mesas relativas a las nuevas Ley de Mercados Digitales, Ley de Servicios Digitales, Protección de datos y Competencia, así como Aplicación de los artículos 101 y 103 a los Mercados digitales.

El día 12 de diciembre, en representación del Instituto Tecnológico Hotelero, el director general, **Álvaro Carrillo de Albornoz**, estuvo en la mesa de debate sobre las plataformas digitales en el sector turístico. Carrillo de Albornoz comentó los problemas jurídicos en la evolución del cliente digital y de las plataformas turísticas inteligentes.

EN LOS **MEDIOS**

CASADOMO.com
Todo sobre Edificios Inteligentes

INICIO EDIFICIOS INTELIGENTES DOMÓTICA SEGURIDAD MULTIMEDIA TELECOM >SERVICIOS GUÍA EMPRESAS

Inicio » Edificios Inteligentes » **Álvaro Carrillo de Albornoz, director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)**

Álvaro Carrillo de Albornoz, director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)

Publicado: 20/12/2022

El sector hotelero está siendo cada vez más consciente de las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías tanto para proporcionar un valor añadido a los clientes como para mejorar la eficiencia energética de los hoteles. En esta entrevista, Álvaro Carrillo de Albornoz, director general del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) habla sobre los diferentes proyectos que está llevando a cabo el Instituto y hacia dónde se enfoca la labor del ITH, al tiempo que ofrece una visión general de la implementación de las nuevas tecnologías en el sector.

afe

FITURTECHY clausura la edición clave para impulsar el sector turístico a través de la innovación tecnológica y sostenible

- FITURTECHY ha celebrado su decimoquinta edición bajo el lema "Regreso al futuro" y ha tenido lugar los días 19, 20 y 21 de enero en el pabellón 10B03 de la Feria Internacional del Turismo.
- En qué punto se encuentran los Fondos Europeos ha sido uno de los debates que ha contado la jornada de #TechYnegocio
- Experiencias personalizadas y fidelización a través de conseguir quedarnos en los recuerdos de los clientes han sido los debates claves en #TechYfuturo
- El foro #TechYdestino ha clausurado la edición dándonos las claves para el diseño de la promoción turística del futuro.

9 tendencias tecnológicas a las que se sumará el sector hotelero en 2022

El uso de estas herramientas doten a los establecimientos de un alto valor añadido de la mano de la tecnología y la innovación. Foto://123RF

CIC ARQUITECTURA Y SOSTENIBILIDAD | Martes, 4 de enero de 2022, 13:48

Después de un año de transición hacia la 'nueva normalidad', 2022 estará marcado por el **auge de las nuevas tecnologías** y la **aceleración de la incorporación en las empresas de nuevas tendencias**, en su afán por adaptarse al nuevo escenario social y económico. Es el caso del sector hotelero, que mira ya hacia el nuevo año con la esperanza de la recuperación, así como de los viajeros, que ansían retomar las escapadas aplazadas y los planes postergados.

Pero, ¿cuáles serán las **principales tendencias a las que se sumará el sector hotelero** este año? Desde el **Instituto Tecnológico Hotelero** (ITH) enumeran algunas de las que cobrarán mayor protagonismo en 2022:

negocios.

programas. actualidad. patrimonio. bolsa. crypt

actualidad

ITH incorpora a Foundspot como socio para optimizar la gestión de los objetos perdidos

By **Agencias** 14 De Enero De 2022

Ayuda a devolver a los clientes entre un 80% y un 400% más de objetos perdidos comparado con sistemas anteriores

MADRID, 14 (EUROPA PRESS)

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) ha incorporado a Foundspot como nuevo socio para para optimizar la gestión de los objetos perdidos, según ha anunciado la entidad hotelera.

Así, la compañía ha creado una plataforma para optimizar la gestión de los objetos perdidos y crear un "espacio ágil y de confianza", gracias a un algoritmo de IA y a la automatización de procesos, que permite mejorar la experiencia de los usuarios, al mismo tiempo que minimiza esfuerzos y agiliza el proceso al personal con su herramienta de gestión.

En su recorrido, han ayudado a sus clientes a devolver un 80%-400% más de objetos perdidos comparado con sistemas anteriores, lo que supone un valor acumulado de millones de euros en pertenencias olvidadas devueltas.

INFORMACIÓN

EDICIÓN EL CAMPELLO

El Campello se suma a la futura Asociación de Destinos Turísticos de sol y playa de la Comunidad Valenciana

La iniciativa de Benidorm pretende crear un ente que defienda los intereses de los municipios costeros. Juanjo Berenguer aplaude la propuesta de Toni Pérez

ProfesionalHoreca

Revista digital de hostelería

PRODUCTOS | ACTUALIDAD | A FONDO | TECNOLOGÍA | FORMACIÓN | AGENDA | VÍDEOS | OFERTAS Y DEMANDAS | OPINIÓN | RECETAS | NEWSLETTERS ESPECIALES

Agenda

Fiturtechy 2022 «regresa» al futuro

Enero, 2022

Un año más Fiturtechy ofrecerá una visión innovadora del sector turístico y hotelero. Esta interesante sección de la feria Fitur contará con cuatro foros independientes sobre negocios, destino, sostenibilidad y tendencias de futuro, además del showroom "Hotel del futuro", con las últimas tecnologías hoteleras.

NUEVA EDICIÓN DEL FORO ORGANIZADO POR ITH Y FITUR

Fiturtechy 2022: Regreso al futuro

Organizado conjuntamente por Fitur y el ITH, Fiturtechy 2022 brindará una visión innovadora en una coyuntura de cambio para el sector turístico. Esta edición presenta cuatro foros sobre negocios, destino, sostenibilidad y tendencias de futuro, y el showroom "Hotel del futuro", donde experimentar con el uso e implementación de las nuevas tecnologías.

Bajo el lema "Regreso al futuro" se presenta los próximos días 19, 20 y 21 de enero, Fiturtechy 2022, la sección de Fitur dedicada al turismo, la tecnología, la innovación y la sostenibilidad, que situará en el pabellón 10 de Ifema Madrid, un área dedicada a la difusión del conocimiento y la innovación a través de un amplio programa de contenidos y conferencias técnicas.

Y es que el sector turístico renace con fuerza, las previsiones y expectativas de crecimiento son altas, y las per-

Por un lado, Fiturtechy contará con el Welcome & VIP Area, patrocinada por Cajamar. Se trata de una zona común entre cuatro foros para dar la bienvenida a los profesionales, en una extensa zona que, asimismo, ser-

«El sector turístico renace con fuerza, las

#TECHYDESTINO BY AMADEUS

El interés y la necesidad por viajar se han retomado, los turistas ya están planeando sus próximos viajes, pero ¿seguirán usando los mismos procesos de búsqueda? ¿Serán los requisitos a la hora de escoger un destino los mismos que en tiempos prepandemia? ¿Serán capaces los destinos de llegar a sus potenciales turistas y crear el interés suficiente para que los escojan? Para conocer la respuesta a estas y otras preguntas lo ideal sería viajar al futuro y volver para que los destinos turísticos y sus agentes tomaran las medidas adecuadas, pero ante la falta de una máquina del tiempo, contamos con tecnologías que nos permiten acercarnos, predecir y adaptarnos a necesidades futuras. Este foro patrocinado por Amadeus se centrará en desvelar el comportamiento del turista, cómo se readapta la planificación turística de los destinos y cómo la tecnología favorece el rápido diseño y adaptación de las estrategias de marketing y promoción

HOSTELTUR

Entrevista a Álvaro Carrillo, director general del ITH (Instituto Tecnológico Hotelero)

La igualdad de género, ventaja competitiva del turismo "si lo hacemos bien"

Carrillo participa en el III Congreso Mujer y Turismo, que se celebra el 31 de mayo en Palma

Entrevista/Álvaro Carrillo, director general del ITH (Instituto Tecnológico Hotelero), plantea en esta entrevista cómo puede el turismo "aprovechar todo el talento de la población en su conjunto, el mejor talento, tanto masculino como femenino; en igualdad de representación, y no infrarrepresentado en los puestos medios y directivos como confirman los datos", hasta convertirla esa igualdad de género en ventaja competitiva. Carrillo participa en el III Congreso Mujer y Turismo, que se celebra el próximo 31 de mayo en Palma.

Equipamiento HOSTELERO

REVISTA DIGITAL IMPRESCINDIBLE PARA EL CANAL CONTRACT Y HORECA

NEWSLETTER

Home Actualidad Sectores Reportajes Otros Temas Proyecto a fondo Destacamos

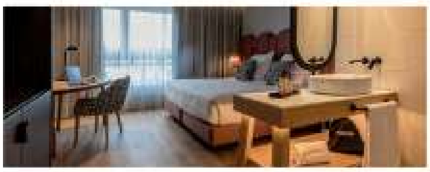
Actualidad

Hoteles versátiles y multigeneracionales: las tendencias en la Techroom to live de Hostelco

La Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) mostrarán en Hostelco la Techroom to live in by ITH, un espacio que

aegve

El hotel del futuro: tecnológico, sostenible e inclusivo (y mucho más)



Más de 177 millones de personas de audiencia impactada

GRAN HOTEL
TURISMO

Home Hoteles Turismo Transportes Otras Orbita Gran Hote

Actualidad hotelera

Hotelverse se suma a ITH para acelerar el salto tecnológico de los hoteles

24-mayo-2022

La propuesta de Hotelverse convierte las webs de los hoteles en un auténtico *marketplace* en el que crear sus vacaciones. En él pueden reservar la habitación exacta que deseen, personalizar su estancia y contratar otros productos o servicios complementarios a su estancia

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) suma a Hotelverse, compañía pionera en la creación de gemelos digitales APIficados para hoteles, como nuevo asociado. La adhesión responde al objetivo de favorecer que los hoteles puedan utilizar la tecnología de Hotelverse como respuesta a la elevada intermediación que se produce en el mercado de las reservas *on line*

ITH Innovation Summit celebra su V edición de la mano de las principales voces del sector turístico

ITH quiere crear una plataforma colaborativa de Inteligencia Empresarial para hoteles

Inicio Cantabria Actualidad Sanidad Inte

ITH se asocia con la consultora Cartagon para mejorar la productividad de sus proyectos

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) suma a Cartagon como nuevo asociado para aumentar la productividad, comunicación y transparencia de los proyectos y procesos de sus asociados.

Tal y como informa en un comunicado, el objetivo de Cartagon es apoyar la respuesta de ITH ante los desafíos que los avances tecnológicos suponen para las empresas de la industria turística y hotelera.

Para ello, según ITH, la compañía ofrece diferentes productos y servicios enfocados a soluciones de herramientas digitales, productividad y cloud que potenciarán «al máximo» todos los flujos de trabajo entre departamentos y a nivel global de la compañía.

SIGLO XXI
Diario digital independiente, plural y abierto
19º ANIVERSARIO
Fundado en noviembre de 2003
Opinión | España | Mundo | Econ

Empresas

El ITH celebra su V Innovation Summit apostando por el turismo como "salvavidas" de la economía

Agencias
Martes, 21 de junio de 2022, 19:27 h (CET)

MADRID, 21 (EUROPA PRESS)
El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) celebra entre este martes y miércoles el V ITH Innovation Summit, donde se ha defendido al turismo como "salvavidas y motor del crecimiento económico".

La inauguración de esta nueva edición ha estado a cargo del presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (Cehat), Jorge Marichal, del presidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), Javier García Cuenca.

García Cuenca ha destacado el papel que está tomando el turismo después de la pandemia. "El turismo está dando alegrías a la economía, va a ser el salvavidas otra vez como lo fue en la anterior crisis, cuatro de cada diez empleos son en el sector, una cifra muy superior a la de antes de la pandemia".

Innovación turística, promoción y retos marcan el futuro del sector

TECNOHOTEL

REDACCIÓN TH

Contenido

La segunda jornada de ITH Innovation Summit 2022 ha estado **marcada por la innovación turística**. Es por eso motivo que el cierre del evento ha estado centrado en temas clave como la sostenibilidad y los nuevos modelos de negocio. Es decir, que ha girado alrededor de todos aquellos factores que pueden determinar el futuro inmediato de la industria.

VIAJAR Destinos Escápate cerca Planes Viajeros Viajar TV Club Viajar

Hoteles y realidad aumentada: así será el turismo en el metaverso

ITH Innovation Summit 2022, que se celebra el 21 y 22 de junio, es el evento de referencia en el ámbito hotelero y tratará en esta edición, por primera vez, el cambio de paradigma que supondrá el metaverso en el turismo

Diario de Sevilla SEVILLA

¿Qué nombre le gusta más para el Hospital Militar de Sevilla?

SEVILLA

Los hoteleros buscan en Sevilla las soluciones para el ahorro energético en sus establecimientos

* La primera jornada ITH Hotel Energy Meetings, en colaboración con la Asociación de Hoteles de Sevilla y Provincia, apunta al empleo de las nuevas tecnologías y reformas como factores claves

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) en colaboración con la Asociación de Hoteles de Sevilla y Provincia han llevado a cabo este martes en **Sevilla** la primera **jornada** que inaugura el **ciclo ITH Hotel Energy Meetings 2022**. La jornada se ha desarrollado en el Hotel NH Sevilla Plaza de Armas y el objetivo de esta ha sido

La "TechRoom to live in by ITH" ya cuenta con su gemelo digital

Cantabria ECONÓMICA

Menú

Inicio / La economía hoy

ITH se alía con una startup para ofrecer una experiencia hotelera más completa y centralizada

12 de julio, 2022 0 1 minuto de lectura

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) se ha aliado con la startup Passporter con el objetivo de facilitar las labores diarias del staff hotelero e incrementar los ingresos del usuario Passporter.

En un comunicado, ITH ha explicado que la compañía ofrece una herramienta capaz de solventar el problema de la multipestaña y albergar en sí misma todas las respuestas necesarias a las posibles preguntas de los clientes.

En cuanto a la optimización de las operaciones, este servicio ayuda a reducir costes inherentes a la gestión del tiempo del recepcionista y el concierge , que permitirá tener recomendaciones a un solo click.

Bm

Economía/Turismo.- ITH desarrolla un proyecto piloto para analizar la viabilidad de la biometría en hoteles

Bm

HOSTELTUR

los establecimientos de la próxima década serán innovadores, tecnológicos, sostenibles e inclusivos

El futuro de los hoteles, en Fiturtechy 2022

las tendencias más innovadoras y tecnológicas se presentan en #TechYHotel

Los hoteles de la próxima década serán **inclusivos, tecnológicos, sostenibles e innovadores**. Esta tendencia viene marcada por el **nuevo cliente**, un consumidor que espera que le sorprendan, que quiere sentir vivencias y emociones en sus viajes, que es tecnológico y que le gusta compartir cómo se siente en cada momento. Todas estas tendencias y retos a los que se enfrenta el sector hotelero se podrán vivir en #TechYhotel, ubicado en Fiturtechy, espacio dedicado a la tecnología y el turismo en el pabellón 10B de Fitur organizado en colaboración con el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH).

CIC-Arquitectura y Construcción

1 Septiembre, 2022

TM

HOTEL DEL FUTURO: MÁS ALLÁ DE LAS FRONTERAS DE LA PURA TECNOLOGÍA

Responsable del área de Transformación Digital Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)

Robots convertidos en mayordomos, conserjes botones, espejos inteligentes, etc. son algo que empieza a ser muy común hoy en día. El avance de la tecnología en hoteles va tan rápido que resulta difícil prever

SMARTTRAVEL

Directorio Alojamiento Agencias Movilidad Destinos Innovación Startups Formación

ITH Hotel Energy Meetings debate en Santander cómo maximizar el ahorro energético

movilidadeléctrica.com 10

Charge Amps impulsará la movilidad eléctrica en el sector hotelero

El **Instituto Tecnológico Hotelero** (ITH), el centro de innovación de la Confederación de Hoteles y Alojamientos Turísticos de España, ha anunciado la inclusión de **Charge Amps**, proveedor de soluciones de carga inteligentes para vehículos eléctricos, como su nuevo socio en el sector de la movilidad sostenible. La alianza tiene el objetivo de mejorar la disponibilidad de puntos de carga en las instalaciones turísticas españolas.

tpvnews

ACTUALIDAD HARDWARE SOFTWARE ESPECIALES VÍDEOS + TPVNEWS SUSCRIPCIONES

El Instituto Tecnológico Hotelero identifica las claves para la transformación digital del sector

Por Rosa Martín — 3 octubre, 2022

España es uno de los países líderes en turismo, pero en la coyuntura actual el sector tiene que seguir siendo competitivo y aprovechar la situación para seguir mejorando y mantener el liderato a nivel mundial. El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) ha analizado los retos a los que se enfrenta el sector y cómo la tecnología es un factor que le ayudará a transformarse y ser más competitivo.

HOSTELTUR

Jornada formativa Hotel Data Game en Palma

Cuatro consejos para usar los datos y generar revenue

La tecnología ofrece ventajas competitivas y permite minimizar los riesgos

"Tenemos la posibilidad de dar un servicio mejor, más eficiente, más dirigido y personalizado y mejorar, como consecuencia directa, los resultados de explotación de nuestros negocios", esa ha sido la conclusión de la jornada formativa Hotel Data Game del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), que tuvo lugar en Palma. Profesionales

Bolsamanía

Cotizaciones Noticias Análisis Criptodivisas Mi Cartera Nuevo Tiempo Real Trader Watch

Portada › Noticias › Últimas

Mercados Últimas Empresas Política Pulsos Economía Sociedad Pulsos de mercado Ocio Tecnología

Economía/Turismo.- El Instituto Tecnológico Hotelero y AMT abren la inscripción de los AMT Smart Destinations Awards

13 oct, 2022 10:56

Equipamiento HOSTELERO

REVISTA DIGITAL IMPRESCINDIBLE PARA EL CANAL CONTRACT Y HORECA

NEWSLETTER ▶ Reciba en su email todas las novedades de la web

La GUÍA de proveedores Nueva edición 2022

Home Actualidad Sectores Reportajes Otros Temas Proyecto a fondo Destacamos Este me

Estoy viendo Usted está aquí: Inicio » Actualidad » Los hoteles podrán mejorar su eficiencia energética con el acu

Actualidad

Los hoteles podrán mejorar su eficiencia energética con el acuerdo de Robotbas e ITH

21-octubre-2022

Robotbas se suma al Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) como nuevo asociado tecnológico, con la finalidad de mejorar la eficiencia energética de los hoteles.

LA VANGUARDIA

Los hoteleros crean una bolsa de trabajo para los refugiados ucranianos en España

La Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (Cehat) y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) han puesto a disposición de los refugiados ucranianos en España la plataforma 'Check In Jobs', la bolsa de empleo del sector.

AGENCIAS

MADRID, 11 (SERVIMEDIA)

La Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (Cehat) y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) han puesto a disposición de los refugiados ucranianos en España la plataforma 'Check In Jobs', la bolsa de empleo del sector.

Según informa Cehat, este proyecto cuenta con la colaboración de la tecnología de beWanted, desarrollando una página de bienvenida en ucraniano a la plataforma. A través de esta web, los candidatos podrán registrarse de forma sencilla y comenzar a recibir ofertas de empleo dentro del ámbito turístico.

La patronal hotelera, ITH y beWanted canalizan así la solidaridad del sector alojativo español mediante el uso de inteligencia artificial, para posibilitar que los desplazados encuentren un empleo en España y puedan comenzar una nueva vida.

TECNOHOTEL

SECTOR MARKETING DISTRIBUCIÓN CUSTOMER EXPERIENCE GESTIÓN INNOVACIÓN FORMACIÓN REVISTA TH EQUIP TH LEADERS

DESTACADAS

#ITHhoteldata 2022, jornadas técnicas para aprender revenue y gestión de datos

expreso

diario de viajes y turismo

PORTADA NOTICIAS DESTINOS ESPECIALES CONTACTO PUBLICÍTATE

/ españa / Turismo de la Comunidad Valenciana apuesta por una plataforma de talento

ESPAÑA

Turismo de la Comunidad Valenciana apuesta por una plataforma de talento

EXPRESO - 06.12.2022

Check In Jobs es la herramienta de gestión de empleo y talento del sector turístico que da la vuelta a la búsqueda tradicional de empleo.

Turismo de la Comunidad Valenciana ha apostado por la tecnología de *Check In Jobs* para generar una herramienta de gestión de empleo y talento donde son los empleadores los que invitan a participar a los candidatos en sus procesos de búsqueda de personal.

La iniciativa de *Check In Jobs Comunitat Valenciana* la lleva a cabo el Instituto Tecnológico Hotelero y está financiado por Turisme Comunitat Valenciana.

En este sentido, los CDTs de la Comunidad Valenciana posibilitan la profesionalización y la mejora de los servicios turísticos y de las empresas a través de la formación y la innovación, permitiendo, de este modo, la mejora de las condiciones de vida y el bienestar de la población local y generando riqueza.

El director general del Instituto Tecnológico Hotelero, ITH, Álvaro Carrillo de Albornoz,

epturismo

FlexMyRoom nuevo socio de ITH para proteger a los hoteles de las cancelaciones y asegurar su tesorería

Europa Press Turismo

Newsletter

MADRID, 21 Abr. (EUROPA PRESS) -

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) ha sumado a FlexMyRoom como nuevo asociado con el objetivo de proteger a los hoteles de las cancelaciones y asegurar su tesorería.

Para ayudar a los hoteles a extraer el máximo beneficio de su inventario, esta startup conecta tecnología hotelera con tecnología aseguradora, de modo que cada reserva realizada con un importe prepagado a través de la página web oficial del hotel pueda

anales sectoriales

Interempresas

Buscar noticias

CLIMATIZACIÓN E INSTALACIONES

CLIMATIZACIÓN E INSTALACIONES ACTUALIDAD OPINIÓN PRODUCTOS TECNOLOGÍA

Italsan, Bosch y Wilo, junto con ITH, lanzan la Plataforma ITH BIM Hotel

1/06/2022

alsan, Bosch y Wilo, como socios estratégicos, y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y Bim&Co, como mpulsores, han lanzado la **plataforma ITH BIM HOTEL**, con el objetivo de ofrecer al sector hotelero una elección de familias BIM contrastadas y conectadas entre sí para poder realizar el modelo de instalacione n sus hoteles.

HOSTELTUR

ACADEMY HOTELES Y ALOJAMIENTOS DISTRIBUCIÓN ECONOMÍA TRANSPORTES HOSTELTUR DEBATE

Presentación de la "Techroom to live in by ITH", del 4 al 7 de abril en Fira Barcelona

El sector hotelero debate su futuro en Hostelco

En Hostelco Live Arena tendrán lugar las presentaciones, charlas y ponencias de profesionales y expertos

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) y Hostelco suman fuerzas para fomentar la difusión del conocimiento, el networking

Profesionales Horeca

Revista digital de hostelería

El buffet de hotel, el lugar de mayor desperdicio alimentario

El buffet de hotel es el lugar donde se desperdician más alimentos, según la mayoría de los empleados del hotel Playa Garden Selection Hotel & Spa. Y concretamente, el servicio de cena es donde tiene lugar el mayor desperdicio alimentario.

Quiero la transformación digital de mi hotel... ¿Cómo empiezo?

TECNOHOTEL

España revalidaba en 2019, y por tercera vez consecutiva, su liderazgo como país más competitivo del mundo en turismo según el Foro Económico Mundial, y esto es fruto del buen hacer histórico del sector.

En la coyuntura mundial actual, no debemos quedarnos rezagados frente a nuestros países competidores, puesto que la situación nos ha nivelado a todos por igual y partimos de un mismo punto.

Debemos aprovechar esta situación para mejorar, no tenemos más opción que apostar por soluciones innovadoras que nos permitan mantener el liderato a nivel mundial, con la mirada en la sostenibilidad de esta industria, de la sociedad y de nuestro medio ambiente. Es el momento de apoyarnos en la tecnología que nos hace ser más eficientes, más competitivos, más sostenibles, que nos ayuda a ofrecer un servicio diferencial y de esta forma conseguir

IX Thinktur Technology Transfer: ¿tiene sentido invertir ya en el metaverso?

Más de 4,68 millones de valoración económica de los impactos generados en TV, radio, medios online y prensa

NexoHotel.com
Diario online de Hotelería y Alojamiento

NEXOTUR | NEXOTUR /Agencias | NexoHotel/Alojamientos | CONEXO /Eventos | Nexobús /Transporte

Galería de Personajes | Opinión | Evalu@net | Turbóscopo | HumorCard | Calendario

Suscríbete | Staff | Banners | Contactar | Bajas | RSS

De interés... Turismo hotel hoteles España Imserso agencias de viajes CEAV Avoris PP

NEXOHOTEL

Madrid se une al ciclo de jornadas ITH Hotel Energy Meeting

Por NEXOHOTEL.COM
NEXOHOTEL | Jueves 20 De Octubre De 2022, 07:00h

El Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) junto con la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM) han llevado a cabo la cuarta Jornada del Ciclo 'ITH Hotel Energy Meeting 2022', con el objetivo de ayudar a los hoteleros a maximizar el ahorro de costes energéticos.

REDES **SOCIALES**

institutotecnologicohotelero	**5.100** SEGUIDORES
Instituto Tecnologico Hotelero	**12.263** SEGUIDORES
@ithotelero	**22.585** SEGUIDORES
InstitutoTecnologicoHotelero	**1.254** SEGUIDORES
ithotelero	**886** SEGUIDORES

WWW.ITHOTELERO.COM

MÁS DE
111.000
VISITAS

MÁS DE
38.000
USUARIOS

70,16%
NUEVAS SESIONES

JUNTA **DIRECTIVA**

Francisco Javier García Cuenca
Presidente

En la actualidad, es el presidente del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y vicepresidente de Magic Costa Blanca. Hotelero apasionado con la innovación, la tecnología y comprometido con la sostenibilidad.

Desde sus inicios en el sector ha estado ligado con el mundo asociativo empresarial en Hosbec y posteriormente en CEHAT como vicepresidente siendo una persona que cree en el valor de la cooperación empresarial como fuente de competitividad del sector.

Licenciado en gestión comercial y Marketing por Esic y Executive MBA por el Instituto de Empresa ha participado en proyectos de transformación del sector como Tourism Link, Travel Open Apps y Biontrend.

José Guillermo Díaz-Montañés
Presidente de Honor y Vocal

En representación de Artiem Hotels. Presidente de Honor de ITH. Es presidente y propietario de Artiem Hotels (Red Turística Menorquina) y presidente de la Plataforma Tecnológica del Turismo - Thinktur, y ha sido presidente del ITH y de CEHAT. En el año 2013, se le concedió la Medalla de Oro al Mérito Turístico a la Innovación.

Es Ingeniero Superior Industrial titulado por la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de la Universidad Pontificia de Comillas y Diplomado en Dirección de Empresas por el Instituto de Perfeccionamiento y Desarrollo Empresarial; aunque en este campo ha reforzado su conocimiento con estudios en IESE y Andersen Consulting.

Ha sido miembro del Consejo Español de Turismo y consejero del Instituto Balear de Turismo. Así como miembro de la Junta Directiva del ICTE y de la Comisión de Turismo de la CEOE. Además, en 2007 se responsabilizó del grupo de trabajo del Área de Innovación del Plan de Turismo Español Horizonte 2020.

JUNTA **DIRECTIVA**

Jorge Marichal
Vicepresidente

Es vicepresidente de ITH. Empresario hotelero y presidente de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) desde diciembre de 2019 y presidente de la Asociación Hotelera y Extrahotelera de Tenerife, La Palma, La Gomera y El Hierro (Ashotel) desde octubre de 2011. Licenciado en Dirección y Administración de Empresas (rama Gestión Financiera) por la European Business School, estudió en las sedes de Madrid, Londres y Múnich.

En la actualidad, además de la presidencia de CEHAT y de Ashotel, es presidente del Consejo de Turismo de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE); miembro también de la Junta Directiva de este consejo y de la Asamblea de CEOE; miembro del Consejo Español de Turismo (CONESTUR); vicepresidente de la Cámara de Comercio de Santa Cruz de Tenerife, de Turismo de Tenerife y de la CEOE Tenerife; es consejero de las empresas públicas Hecansa y Promotur; presidente de la aerolínea Canarian Airways; así como miembro del Consejo Canario de Turismo.

Ramón Estalella
Secretario General

En representación de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT). Secretario general de la CEHAT y del ITH.

Ramón Estalella es Licenciado en Derecho por la Universidad San Pablo CEU. Es Diplomado en Asesoría Fiscal y ha realizado un Executive MBA en el Instituto de Empresa. Su trayectoria profesional está ligada al mundo del turismo desde los años 80, cuando creó diversas sociedades de viajes de aventuras y gestión medioambiental en espacios naturales. En 1994 se traslada a Tenerife para ser adjunto al presidente de Firestone España. Permanece en este cargo hasta 1997, cuando se convierte en gerente de ASHOTEL. En 2001, se convierte en secretario general de Zontur, cargo en el que permanece hasta 2003. En ese año nace la CEHAT, de la que Estalella es actualmente secretario general. Ramón Estalella es además profesor en diversas escuelas de negocios.

Miguel Mirones
Tesorero

Presidente del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y de ANBAL.

Miguel Mirones inicia su actividad empresarial en 1986, con 22 años, con el montaje de diversos negocios dedicados a la restauración y el ocio nocturno.

En 1994 es nombrado presidente del grupo Relais Termal, que concentra su actividad en el sector de los Balnearios, siendo la primera cadena española en el sector termal, y que aglutina 6 balnearios ubicados en distintas Comunidades Autónomas. En Cantabria: Balneario de Liérganes y Hotel Termas de Liérganes; País Vasco: Balneario de Cestona; Galicia: Balneario de Acuña; en Alhama de Aragón: Termas Pallarés; y en La Rioja: Baños de la Albotea.

Actualmente, pertenece al consejo de administración de diferentes empresas.

Álvaro Carrillo de Albornoz
Director General

Es Ingeniero Aeronáutico de formación y Executive MBA por el Instituto de Empresa. Comenzó su carrera profesional en 1997 en el mundo de la consultoría aeronáutica, y aporta una visión global hacia la innovación y la tecnología tras 8 años en ENDESA en las direcciones de I+D+i y de Estrategia corporativa.

Desde el año 2008 dirige el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH). Compagina esta labor con la de director de la Plataforma Tecnológica del Turismo, ThinkTur; presidente de la asociación eAPyme (para la transformación digital de pymes y autónomos) y como profesor asociado al área de estrategia del Instituto de Empresa.

Así mismo, colabora como experto con la Comisión Europea en la definición de un estándar europeo de gestión de I+D+i en el CEN / TC 389. Es vocal del Consejo de Turismo, de la Comisión de Sostenibilidad, de Agenda Digital y de I+D+i de CEOE y de los grupos de trabajo de AENOR / UNE CTN 166 (Gestión de la innovación), CTN 178 (Ciudades Inteligentes) y CTN 182 (Hoteles y apartamentos turísticos).

Jesús Gatell
Vocal

Jesús Gatell es expresidente de la AEHM. Asimismo, es presidente de Honor del Consejo de Turismo CEIM-CEOE, miembro del Consejo de Turismo de CEOE, miembro de la Comisión Asesora Empresarial de Turismo de la Universidad Antonio de Nebrija de Madrid y destacado conferenciante sobre temas de interés para la industria turística.

Fue, entre 1997 y 2011, presidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM) y durante más de 30 años consejero del Patronato de Turismo de Madrid. Gatell recibió la Medalla de Plata al Mérito Turístico en 1990 y la Medalla de Oro en 2010.

Fernando Panizo
Vocal

Ha sido director general de Operaciones Internacionales de Telefónica España, subsecretario del Ministerio de Industria y Energía, secretario general de Turismo, presidente de la Oficina de Patentes y Marcas de España y director general de la EOI.

JUNTA **DIRECTIVA**

Bruno Hallé
Vocal

En representación de Cushman & Wakefield. Hotelero de tercera generación, con una formación en hostelería y turismo, ampliada con estudios posteriores en gestión (MBA en gestión hotelera y turística internacional en Cornell – Groupe Essec, PDD por el IESE en Barcelona), tras experiencias en grupos hoteleros como Occidental Hoteles o el grupo Accor, se incorpora a la consultoría turística con MTR-Horwath Consulting en 1995, posteriormente tras la fusión de MTR con Mazars en el año 2000, desarrolla la actividad en Mazars Turismo como socio y posiciona la marca en el ámbito de la consultoría hotelera nacional.

Luis del Olmo
Vocal

Luis del Olmo es especialista en marketing turístico y hotelero, formado en la escuela de Turismo de Bruselas. Lleva más de 35 años involucrado en la creación y desarrollo de proyectos turísticos y hoteleros a nivel nacional e internacional. Perteneció al equipo directivo de Meliá Hotels International y en el año 2000 lideró la e-transformación de la empresa, que en 2007 vio la externalización de la totalidad de su tecnología de distribución y la creación de la joint venture: Idiso, siendo uno de los fundadores y Presidente. Actualmente es Presidente de Balears.t (clúster de tecnología e innovación turística de las Islas Baleares).

José Javier Sánchez Lacuesta
Vocal

Doctor Ingeniero Industrial por la Universitat Politècnica de València. Se incorpora al IBV en 1988. Acumula una extensa experiencia en el desarrollo y gestión de proyectos de I+D+i nacionales e internacionales, tanto públicos como privados, así como en el desarrollo y gestión de planes estratégicos y acciones de dinamización empresarial. Sus líneas de investigación incluyen todo tipo de productos, tecnologías y servicios para mejorar la calidad de vida de las personas. Es autor / coautor de más de un centenar de publicaciones y coinventor de 9 patentes. En la actualidad desempeña el cargo de Director Gerente del Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV).

Manuel Otero Alvarado
Vocal

Técnico de Empresas y Actividades Turísticas por EUSA, Master en Empresas Turísticas por CEA y Master en Dirección y Administración de Empresas por el Instituto San Telmo.

Es Consejero Delegado y Director General del Hotel Inglaterra desde el año 1993.

Ha revestido distintas responsabilidades representativas en organizaciones de naturaleza empresarial. Actualmente es miembro del Comité Ejecutivo de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), Vicepresidente de la Comisión de Turismo de la Confederación de Empresarios de Andalucía y miembro de la Mesa del Turismo de la Consejería de Turismo de la Junta de Andalucía.
Además, es el Delegado Nacional en España de la prestigiosa organización European Hotel Manager Association (EHMA), que reúne a directores de establecimientos hoteleros de lujo de toda Europa.

Presidente del Comité de Calidad Turística Internacional ISO “TC 228 Tourism and Related Services”.

Nuria Montes
Vocal

Actualmente es la secretaria general de la Asociación Empresarial Hostelera de Benidorm, Costa Blanca (HOSBEC), cargo que desempeña desde 1995. De 2003 a 2004 también fue directora del Área de Producto de la Agència Valenciana del Turisme.

Licenciada en Derecho por la Universidad de Alicante; especialista en Dirección y Administración de Empresas, por la Confederación Empresarial de la Provincia de Alicante; y, especialista en Asesoría Laboral de Empresas, Nuria es además, vocal de la Junta Directiva de CEOE; vocal de la Confederación Empresarial de la Comunidad Valenciana CEV; secretaria de la comisión negociadora del Convenio Colectivo para Empresas de Hostelería de la Provincia de Alicante y vocal miembro de la mesa del ALEH; miembro del Consejo de Turismo de la Comunidad Valenciana; patrono-secretario de la Fundación Turismo de Benidorm de la Comunidad Valenciana; patrono-tesorera de la Fundación Cultural FRAX de la Comunidad Valenciana.

Manel Casals
Vocal

Secretario general del Gremi d’Hotels de Barcelona desde el año 2008. Director de expansión del Gremi d’Hotels de Barcelona dese el año 2003 hasta 2008. Secretario general de la Confederació Empresarial d’Hostaleria i Restauració de Catalunya, ConfeCat desde el año 2011.

En el decurso de su trayectoria profesional al frente de la gestión del Gremi d’Hotels de Barcelona, trabaja con especial implicación en el desarrollo económico y crecimiento turístico de la ciudad condal en los ámbitos socioeconómicos y de innovación.

Vinculado a las organizaciones clave del turismo de la ciudad participa y lidera las negociaciones con los órganos competentes en cada caso, tanto en el ámbito de la administración pública como en la de otras entidades privadas.

En los últimos años se involucra especialmente en la correcta regulación del alojamiento ilegal.

JUNTA **DIRECTIVA**

Francisco Albertí
Vocal

Con más de 30 años de carrera profesional, principalmente en el sector hotelero, habiendo desarrollado su carrera como Director de Expansión global en RIU Hotels (1994-97), Meliá Hotels Internacional (2006-08) o Grupo Iberostar (1999-2004 y 2009-19) hasta su posición actual desde 2019 como Socio de KPMG, responsable de la oficina de Baleares, así como en el sector del petróleo en BP Oil, en su negocio de estaciones de servicio, tanto en Operaciones como en Marketing, en España (1989-1994) y en Venezuela (1998).

Con amplia experiencia en planes de desarrollo y crecimiento de cadenas hoteleras a nivel global. Cuenta con una licenciatura en Derecho por la Universidad de las Islas Baleares y un Master de Auditoría de Cuentas por la Universidad Pontificia de Salamanca en Madrid. También ha sido miembro del Comité de Expertos del Gobierno de las Islas Baleares, en 2005 para el estudio de la regulación de la modalidad de Todo Incluido en hoteles, y conferenciante en varios semanarios y conferencias sectoriales.

María Frontera
Vocal

En la actualidad, además de presidenta de la FEHM, es vicepresidenta y miembro del Comité Ejecutivo de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), presidenta de la comisión de Turismo de la Confederación de Asociaciones Empresariales de Baleares (CAEB) y miembro de sus órganos de gobierno. Tiene representatividad en el Consejo Asesor en la Agencia Estratégica de Turismo de las Islas Baleares (AETIB), Consorcio de la Bolsa de Alojamientos Turísticos de las Islas Baleares, en el Consorcio de la Escuela de Hostelería de las Islas Baleares, en el Clúster de Turistec, en el Consejo Asesor de Turismo de la Fundación Mallorca Turismo, en la mesa permanente del Consorcio de la Serra de Tramuntana, patrona de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales en el Sector de la Hostelería de las Islas Baleares (FPHIB), representante como patrono no nato de la Fundación Impulsa Balears.

Javier González Soria y Moreno de la Santa
Vocal

Su carrera comenzó en 1992 en Mundicolor Iberia, el principal turoperador de España. En 2002 fue nombrado director general. En 2006 se incorporó a Google como director del Vertical de Viajes para ayudar a convertir una oficina de ventas en una empresa filial, creando desde cero esa Unidad. 6 años después España era uno de los 10 mercados globales clave para Google. También desarrolló proyectos panregionales de viajes y fue miembro del Comité Asesor Global de Viajes. En esos años aprendió las claves del negocio de viajes online y los fundamentos de la Transformación Digital.

Desde 2012 prestó servicios de consultoría relacionados con los viajes online y la transformación digital, y en 2018 estuvo asesorando a Facebook y creó para ellos el «Valuable Touch Points Model». Y desde 2015, colabora como PYME con AVASANT en proyectos internacionales de Viajes y Turismo con impacto social.

Pere Juárez
Vocal

Actualmente es profesor en IESE. Siempre pendiente de tendencias y mejores prácticas de innovación y de gestión avanzada a aplicar con métodos, sistemas y herramientas en el día a día. Design Thinker & Senior Facilitator IAF International Association of Facilitators.

Juárez está focalizado en Innovación Organizativa y Gestión Avanzada – Creatividad – Emprendimiento y Sharing the Value of Knowledge *COMPARTIR EL CONOCIMIENTO*. Compromiso Social: La Universidad debe estar al servicio de aquellos que no pueden acceder a ella.

Profesor y Tutor de proyectos de Innovacion en IESE Business School; presidente del Club de Innovación y Competitividad de Alumni UB y es voluntario educativo.

Gabriel Llobera
Vocal

Gabriel Llobera actualmente es presidente de la Agrupación de Cadenas Hoteleras; vicepresidente de CAEB (Delegación CEOE Baleares); vicepresidente Asociación Hotelera Playa de Muro; vocal de la Federación Hotelera de Mallorca; y vocal en el Consejo de Turismo CEOE.

Desde mayo de 1997 también es vicepresidente ejecutivo Grupo Garden y director general de Garden Hotels y Consejero Delegado de Cesgarden, S.L., Ramis Garau, S.A., Unci XXI S.L., Nou Argar XXI, S.L. Gestiona 12 hoteles con 2.320 habitaciones (7.800 camas). 4 restaurantes externos a los hoteles, 2 lavanderías industriales con casi 5 millones de kilos lavados al año, y 1 agencia de viajes especialista en viajes y eventos deportivos.

Susana Pérez
Vocal

Susana Pérez actualmente es presidenta de la Asociación Insular de Empresarios de Hoteles y Apartamentos Turísticos de Lanzarote (ASOLAN) y, desde 2019 es presidenta ejecutiva de la Federación Turística de Lanzarote (La Federación agrupa 8 asociaciones turísticas, con más de 300 empresas). Cuenta con una trayectoria profesional, más de 25 años, siempre vinculada al ámbito turístico.

Fue Gerente de Asolan desde 2007, y desde 2008 Responsable CIDE ASOLAN (Centro Innovación y Desarrollo Empresarial) Turismo Lanzarote. Susana, a su vez, es Miembro del Comité Ejecutivo de CEHAT; Miembro del Consejo Canario de Turismo y Miembro del Consejo de Admon. Turismo Islas Canarias; Miembro del Consejo de Admon Entidad de Promoción de Lanzarote (SPEL); Miembro del Consejo de Administración Centros Turisticos de Lanzarote (CACTs); y, Miembro del Consejo Reserva Biosfera de Lanzarote (Cabildo de Lanzarote).

JUNTA **DIRECTIVA**

Rafael Luque
Vocal Asesor

En representación del Comité Ejecutivo de AEHCOS (Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol). Empresario hotelero y de la restauración de segunda generación, es el consejero delegado del grupo Reysol Nerja S.A. con hoteles y restaurantes en Costa del Sol y Jaén.

Trabajó como consultor turístico en el despacho de Carlos Gil & Gil Asociados y fue director de desarrollo en Reservator.com, startup del sector turístico.

Formado en Ciencias Físicas (U. Granada, Especialidad Fundamental) y Curso Superior de Gerencia y Dirección Hotelera (U. Politécnica de Madrid).

Es miembro de la Academia Gastronomía de Málaga.

Jordi Mias
Vocal Asesor

En la actualidad, es presidente de Costa Brava Verd Hotels SCCL y Alumina Spain Chapter President para Swiss Education Group. A su vez es director general del Hotel Carlemany Girona y profesor asociado de Hospitality Mgnt, Customer Mgnt y Revenue Mgnt.

De 2002 a 2007 ha sido director del Hotel Prestige Congress (Hospitalet, Barcelona) y del Hotel Prestige Paseo de Gracia (Barcelona) y subdirector del Hotel Goya Park (Roses, Barcelona). También trabajó como Front Desk & Guest Service Manager en Walt Disney World Resort (Orlando, FL, USA).

Licenciado en creación, comercialización y promoción de productos Hoteleros y Turísticos por la Université de Toulouse – Le Mirail i Udg., y PGD Postgrado en Gestión y Dirección de Hoteles y Restaurantes por la University Center Cesar Ritz Swiss Education Group. Brig – VS Suïssa.

Manuel Butler
Vocal Asesor

Manuel Butler es el director de la Oficina de Turismo de España en Londres, desde 2022 es miembro representativo de la Oficina de Turismo de España en Reino Unido. Desde 2021, vocal asesor de ITH.

De 2018 a 2021 fue el director ejecutivo de la Organización Mundial del Turismo. Con anterioridad fue el director general de Turespaña, el Instituto de Promoción de turismo de España

EQUIPO **ITH**

Francisco Javier García Cuenca, Presidente de ITH
Álvaro Carrillo de Albornoz, Director General de ITH
Laura Bernal, Departamento Comercial de CEHAT e ITH
José Carlos Fabra, Administración y Finanzas de ITH
Pedro Fernández, Innovación de ITH
Beatriz Heras, Transformación Digital de ITH
Marina Martínez, Comunicación y Marketing de ITH
Carla Méndez, Comunicación y Marketing de ITH
Paula Miralles, Innovación de ITH
Coralía Pino, Sostenibilidad y Eficiencia Energética de ITH
Cecilia Rubio, Transformación Digital de ITH

EQUIPO **CEHAT**

Jorge Marichal, Presidente de CEHAT y Vicepresidente de ITH
Ramón Estalella, Secretario General de CEHAT e ITH
Miguel Mirones, Tesorero de CEHAT e ITH
Ana María Camps, Formación y Estudios de CEHAT
Raquel Delgado, Comunicación y Prensa de CEHAT
Alba Escobar, Formación y Estudios de CEHAT
Victoria Fito, Secretaría de Dirección de CEHAT
Luis Sobrino, Departamento Comercial de CEHAT e ITH
Marisa Vallés, Organización y Dto. Técnico de CEHAT
Carmen Venegas, Administración de CEHAT

SOCIOS **COLABORADORES**

hotel río bidasoa

HOTELS
ULTONIA
GIRONA

Hotel Wellington
MADRID

Hotel
el Privilegio
de Tena

RH
HOTELES

SIRENIS
HOTELS & RESORTS

hotelkit

Hotelspeaker

Hotelverse.

hp

hudini

IBEROSTAR

ILUNION
Hotels

IMF
Business
School

innova management

INSERT GROUP

IBV
INSTITUTO DE
BIOMECÁNICA
DE VALENCIA

INTUR
hoteles

italsan

izo

JARDINES DE SABATINI
APARTOSUITES

Johnson
Controls

los
Roches

MITSUBISHI
Aerotermia
Q-ton

MABRIAN

MARRIOTT
MADRID AUDITORIUM

medPlaya.com

MELIÃ HOTELS INTERNATIONAL

MEWS

nethits
TELECOM GROUP

nivimu

noray

SCHOOL OF
TOURISM &
HOSPITALITY
THE
OSTELEA
CAMPUS
BARCELONA Y MADRID

OTAINSIGHT

PALAFOX HOTELES

PALLADIUM
HOTEL GROUP

PARADORES
Hoteles & Restaurantes 1928

Passporter

pressreader

rafaelhoteles

RateGain

remica

REPSOL

ROBOTBAS

Roc Blanc
HOTELS

Roca

schôolers.io

SIEMENS

signify

str

S'ARGAMASSA PALACE
SUITE HOTEL

SV
SUITES
VIENA

TravelClick
KNOW | ACQUIRE | CONVERT | RETAIN

TTR
MECHANICAL

VACANCES MENORCA
RESORT

VELTIA

VINCCI
HOTELES

wanup

wilo

Zenit
HOTELES

Memoria Anual **2022**

INSTITUTO TECNOLÓGICO HOTELERO

SOLUCIONES SENCILLAS A CUESTIONES IMPORTANTES

www.ithotelero.com
c/ Orense, 32 28020 Madrid
telf: +34 914 171 246
info@ithotelero.com